

Prosedur Pelayanan Pengurusan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa

Authors:

Christi Jovanca Madi¹, Jeane Elisabeth Langkai², Steven V. Tarore³, Disa Ramadhani S

e-Mail:

*christymadi22@mail.com¹, jeanelangkai@unima.ac.id²,
steven_taroreh@unima.ac.id³, dizamdhni@gmail.com

Affiliation:

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Manado¹²³
Universitas Muhammadiyah Bandung⁴

***Corresponding author**

Christi Jovanca Madi
Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Manado
christymadi22@gmail.com

Received: June 08, 2023

Revised: June 19, 2023

Accepted: June 28, 2023

Available Online: June 30, 2023

Abstrak

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur pelayanan pengurusan KTP-Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa yang belum maksimal. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dilihat dari Prosedur pelayanan pengurusan KTP-Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa dilihat dari beberapa indikator yaitu, 1) Tata Cara Pengajuan Permohonan, pada indikator ini didapati bahwa masih adanya kendala kurangnya pemberian informasi mengenai alur pengajuan dan informasi mengenai persyaratan. 2) Tata Cara Penanganan Pelayanan yang diberikan oleh pihak instansi sudah cukup baik dimana pegawai yang bertugas memberi layanan sudah cukup cermat dalam pemberian layanan yang ada. 3) Cara penyampaian hasil pelayanan dimana pada indikator ini didapati bahwa penyampaian hasil yang dilakukan belum sesuai dengan SOP yang ada dimana masih terdapat tidak adanya kepastian waktu yang diberikan pihak instansi sebagai pemberi layanan, hal ini disebabkan oleh kendala sarana dan prasarana yang tersedia.

Kata Kunci: Prosedur, Pelayanan, KTP-Elektronik

Abstract

The purpose of this study is to find out the service procedures for managing electronic KTPs at the Population and Civil Registration Office of Minahasa Regency which have not been maximized. The approach used in this research is descriptive qualitative. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. The data analysis used is data collection, data condensation, data presentation and conclusion. The results of this study indicate that judging from the KTP-Electronic service procedures at the Population and Civil Registration Office of Minahasa

Regency, it can be seen from several indicators, namely, 1) Procedures for Submitting Applications, this indicator found that there are still obstacles to the lack of providing information regarding the flow of submissions and information regarding requirements. 2) Procedures for Handling The services provided by the agency are good enough where the employees in charge of providing services are careful enough in providing the existing services. 3) The method of delivering service results where in this indicator it is found that the delivery of results carried out is not in accordance with the existing SOP where there is still no certainty of the time given by the agency as a service provider, this is due to constraints on available facilities and infrastructure

Keywords: *Procedures, Services, KTP-Electronics*

PENDAHULUAN

Prosedur pembuatan e-Kartu Tanda Penduduk (KTP Elektronik) sama dengan prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk sebelumnya, tetapi pada KTP Elektronik dilengkapi dengan pengambilan sidik jari dan scan retina mata, dengan tujuan agar tercipta data tunggal dari seluruh warga negara Indonesia baik yang ada di luar negeri maupun yang ada di dalam negeri. Pengambilan sidik jari dan scan retina mata di maksudkan supaya setiap satu orang hanya memiliki satu identitas Kartu Tanda Penduduk. Kebijakan ini diputuskan karena pada masa lalu sebelum kebijakan ini diimplementasikan terdapat warga negara Indonesia yang memiliki beberapa identitas Kartu Tanda Penduduk. Implementasi kebijakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, dimaksudkan agar terjadi tertib administrasi orang per orang di Indonesia dan setiap identitas dan mobilitasnya tercatat dan terpantau secara jelas dan benar oleh negara. Cara membuat Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) diantaranya adalah: a. Pastikan kelurahan atau desa telah mendukung layanan KTP-el, b. Ke desa atau kelurahan dengan membawa fotocopy Kartu Keluarga (KK) dan Surat Pengantar RT/RW ke Kelurahan/Desa setempat, c. mengambil nomor antrian di loket, dan menunggu hingga dipanggil oleh petugas yang bersangkutan dan membawa surat panggilan untuk membuat KTP-el dari pemerintah setempat, d. Petugas akan memasukkan data dan foto secara digital. Dan memastikan dan membandingkan data diri dengan data di Kartu Tanda Penduduk, jika belum pernah mempunyai KTP isi formulir F1.01., e. Bubuhkan tanda tangan di alat perekam tanda tangan dan pastikan tanda tangan tidak berubah-ubah lagi berikutnya karena akan menyulitkan jika tidak sama dengan dokumen lain seperti

paspor, SIM dan lain-lain, f. melakukan pemindaian retina pada alat yang telah disediakan, g. memastikan Surat Panggilan akan ditandatangani dan distempel oleh petugas berwenang, i. menunggu proses pencetakan sekitar 2 minggu. Bila e-KTP selesai dicetak dan akan diberitahu dan dapat diambil di Kelurahan/Desa setempat.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan. bahwa berdasarkan Pasal 20, 21, dan 22 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan yang memuat sekurang-kurangnya 14 komponen standar pelayanan, serta menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap Penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. (Indonesia, 2009) Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang tersebut, diperlukan petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan. Juknis ini dimaksudkan sebagai acuan bagi penyelenggara dan masyarakat dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengamanatkan bahwa dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, agar standar pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik dan konsisten sesuai dengan kemampuan penyelenggara, maka penyusunan standar pelayanan perlu diselaraskan antara kemampuan sumber daya yang dimiliki penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat serta kondisi lingkungan di mana satuan kerja Penyelenggara tersebut berada.

Maksud penyusunan petunjuk teknis adalah sebagai acuan atau panduan bagi penyelenggara dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan. 2. Tujuan Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan Penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. 3. Sasaran petunjuk teknis ini adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan dengan baik dan konsisten.

Prinsip dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip: 1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara. 2. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau. 3. Partisipatif. Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan. 4. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan. 5. Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan. 6. Transparansi. harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat. 7. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Berdasar Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 mengenai Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional, Pasal 1 Butir (1) yang menyebutkan bahwa, "Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana (Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil) yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.” (*Perpres 112 2013.Pdf*, n.d.)

Dalam sebuah organisasi Pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang telah menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat (Rantung, 2022) Pelayanan kepada masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapat kemudahan dalam pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil dijelaskan bahwa Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan KTP Elektronik ialah : (1) Penduduk membawa KK dan KTP lama bagi yang sudah mempunyai ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota (2) Petugas melakukan verifikasi biodata yang bersangkutan (3) Apabila terdapat perubahan biodata maka petugas akan melakukan perubahan terlebih dahulu sebelum melakukan perekaman (4) Pemohon melakukan perekaman data KTP-el, sidik jari, iris mata (5) Petugas akan melakukan pencetakan KTP-el (6) Pemohon dapat mengambil KTP di Disdukcapil.

Pada tahun 2017 Mantan Menteri Dalam Negeri (Mendagri) Tjahjo Kumolo mengakui masih adanya keluhan masyarakat terkait susah nya membuat KTP Elektronik. Dalam Pelayanan KTP Elektronik masih terjadi kendala seperti jaringan komunikasi data yang seringkali tidak stabil serta peralatan perekaman yang rusak.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti pada tanggal 09 Maret 2022, Hal tersebut juga terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa mencatat sebanyak 272.997 warga Minahasa wajib KTP, 29.992 belum melakukan perekaman KTP-el, sementara jumlah penduduk yang sudah melakukan perekaman dan memiliki KTP-el sebanyak 242.086 penduduk yang sudah berumur 17 tahun keatas. Hal itu membuktikan bahwa implementasi pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa masih memiliki kendala dalam pencapaian target yang sudah

ditetapkan pemerintah. (*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil – DKB Tahun 2022 Semester 1*).

Selain kendala diatas, terdapat juga beberapa masalah seperti kurang memadainya sistem jaringan internet yang mempengaruhi kinerja sarana jaringan data yang berbasis online. Selain itu muncul juga masalah masyarakat yang masih kurang paham mengenai alur pengurusan serta kurangnya informasi dari pegawai terkait persyaratan tambahan yang harus dilampirkan jika melakukan perubahan data yang menyebabkan masyarakat harus kembali dan melengkapi berkas serta masalah kepastian waktu dalam pelayanan yang diberikan oleh instansi.

Berdasarkan dari uraian tersebut, maka peneliti tertarik/ untuk melakukan penelitian mengenai sejauh mana pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa yang merupakan hal penting dalam rangka mewujudkan pelayanan online yang optimal pada publik. Atas dasar latar belakang tersebut maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Prosedur Pelayanan Pengurusan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2006) mendefinisikan pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. (Dr. Umar Sidiq, M.Ag Dr. Moh. Miftachul Choiri, 2019)

Adapun yang menjadi fokus penelitian ini yaitu Bagaimana prosedur pelayanan dalam pengurusan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa dimana yang menjadi indikator penelitian ini ialah:

1. Tata Cara Pengajuan Permohonan Pelayanan
2. Tata Cara Penanganan Pelayanan
3. Tata Cara penyampaian hasil Pelayanan

Penelitian ini mengambil lokasi di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa.

Sumber data primer diperoleh dari wawancara langsung dan terbuka terhadap informan yang dianggap paling mengetahui masalah seperti Kepala Dinas kepala Bidang Pelayanan pendaftaran Penduduk, Operator SIAK dan beberapa masyarakat. Selain itu juga data diperoleh dari data sekunder yang didapat dari sumber pendukung seperti buku, jurnal, undang-undang serta dokumen lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Hardiansyah (2011 : 12) Pelayanan publik ialah Pemberian layanan atau melayani keperluan orang lain atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang dimana mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan juga tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.(Suriani & Adythy, 2020)

Berdasarkan penjelasan diatas, tidak dapat dipungkiri bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa dalam menjalankan tugasnya untuk pemberian layanan ternyata belum maksimal terutama dalam pelayanan pengurusan KTP-Elektronik dimana diketahui belum sesuai dengan aturan yang ada dan tentunya belum sesuai juga dengan harapan masyarakat sehingga mempengaruhi kepuasan dari penerima layanan atau masyarakat itu sendiri. Maka dari itu dalam pemberian pelayanan publik yang tentunya memberi kepuasan bagi masyarakat maka harus dilakukan perubahan serta perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang perlu diperbaiki yaitu terakait dengan prosedur pelayanan dalam pengurusan KTP-el.

Maka dari itu, untuk mengetahui lebih jauh mengenai bagaimana prosedur pengurusan KTP-Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa peneliti melakukan penelitian lebih dalam terkait dengan 3 indikator yaitu: 1) Tata Cara Pengajuan Permohonan 2) Tata Cara Penanganan Pelayanan 3) Tata cara penyampaian hasil Pelayanan dan pengaduan masalah pelayanan

A. Tata Cara Pengajuan Permohonan

Tata cara dalam pengajuan permohonan pelayanan ialah tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus dilaksanakan dalam rangka mengajukan suatu permohonan pelayanan agar permohonan yang diajukan tersebut dapat dilayani atau diproses ke tahap berikutnya. pada tahap ini biasanya memuat tahap-tahap dan cara-cara yang harus dilaksanakan atau dipenuhi oleh penerima layanan atau seorang pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan tertentu kepada petugas atau pejabat yang berwenang memberikan pelayanan tersebut.

Pada indikator ini peneliti menemukan bahwa pemberitahuan mengenai tata cara pengajuan permohonan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Minahasa ini sebetulnya sudah baik dimana kebanyakan masyarakat sudah memahami dan mengerti kemana pengajuan permohonan pengurusan KTP-el itu diajukan ditambah dengan peran dari pegawai pemberi layanan yang dimana bersedia mengarahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi ini serta dengan adanya pemberlakuan antrian membuat pelayanan jadi lebih teratur.

Namun, setelah dilihat lagi ternyata masih terdapat kendala dalam tata cara pengajuan permohonan ini dimana tergambar dari pengakuan seorang informan yang mengatakan bahwa masih kesulitan dalam mencari loket pelayanan KTP-el ini dikarenakan tidak terdapat nama loket seperti loket-loket yang lainnya yang menyebabkan masyarakat kebingungan dalam mengajukan berkas permohonannya.

Gambar 2 Loket Perkawinan



Dilihat dari gambar diatas memang tidak terdapat nama loket di pelayanan KTP seperti yang terlihat pada gamba loket perkawinan dimana terlihat sebuah kertas yang ditempel yang menandakan bahwa disitu adalah loket untuk pengurusan setiap hal mengenai perkawinan dan sebagainya.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama para informan beserta data yang peneliti peroleh dapat diketahui bahwa masih terdapat kurangnya pemberian informasi mengenai berkas yang harus dilampirkan sebagai kelengkapan dari persyaratan pengurusan KTP-el ini. Dimana terdapat masyarakat yang bahkan tidak mengetahui dengan jelas persyaratan yang harus dilampirkan. Informasi yang didapatkan pun simpang siur tanpa kejelasan dari pihak yang berwenang dalam memberikan pelayanan yang bisa menyebabkan masyarakat harus kembali untuk melengkapi berkas yang ada jika terdapat berkas yang tidak lengkap.

Gambar 2.

Baliho persyaratan penerbitan KK, KT -El dan KIA



Sumber : Disdukcapil Minahasa 2023

Dari gambar 2 dapat dilihat bahwa spanduk yang memuat tentang persyaratan penerbitan KK, KTP dan KIA tertutup oleh sebuah lemari yang tinggi dan speaker audio yang menyebabkan tidak terlihat oleh masyarakat.

Pelayanan menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata dimana pelayanan yang baik tentunya menjadi dambaan dari setiap penerima layanan. Dan seperti yang disebutkan Widodo 2001 dalam Rahayu dkk (2010: 357) yang menyebutkan

bahwa ciri-ciri pelayanan publik yang profesional itu antara lain ada kejelasan dan kepastian. Artinya dalam pelayanan haruslah terdapat kepastian dan kejelasan untuk setiap hal salah satunya terkait dengan persyaratan pelayanan.(Masrin. 2013.)

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa dalam tata cara pengajuan permohonan pengurusan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih belum maksimal dimana diketahui masih terdapat kurangnya informasi mengenai tata cara pengajuan ini apa terlebih mengenai informasi tentang berkas yang harus dilampirkan untuk memenuhi persyaratan yang ada. Hal inilah yang kemudian menyebabkan sebuah pelayanan dianggap kurang maksimal.

B. Tata Cara Penanganan Pelayanan oleh Petugas yang berwenang

Tata cara penanganan pelayanan oleh petugas yang berwenang ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara yang harus dilaksanakan dalam menindak-lanjuti atau menangani suatu permohonan pelayanan yang diajukan. Pada tahap ini petugas atau pejabat yang berwenang harus menangani dan memproses permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan tata kerja dan ketentuan yang berlaku.

Kehandalan pegawai menjadi satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan dalam pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa kepada masyarakat. Kehandalan ini dapat dilihat dari kecermatan pegawai dalam melakukan pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan pelayanan, keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan dan juga kemudahan akses penerima layanan dalam permohonan pelayanan.

Dalam indikator ini peneliti dapati bahwa dalam cara penanganan pelayanan yang dilakukan oleh petugas yang berwenang dalam memproses permohonan yang diajukan itu sudah sesuai dengan tata kerja yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Dimana petugas pelayanan yang ditempatkan untuk memproses permohonan pelayanan sudah jelas diketahui oleh penerima layanan sehingga membuat pelayanan terkesan jelas.

Adapun penanganan yang dilakukan oleh pegawai mengenai data bermasalah ini ialah berupa pegawai memeriksa kelengkapan berkas dari yang bersangkutan. Akan dilihat apakah sudah lengkap berkas maka akan dilanjutkan ke proses perekaman. Selanjutnya penanganan mengenai terdapat data yang bermasalah padahal sebelumnya memang sudah dilakukan koreksi kelengkapan berkas pun sudah dipahami dengan baik oleh petugas tentang menindak lanjuti permasalahan tersebut.

Petugas sudah mengetahui apa yang harus atau cara apa yang harus dilakukan jika terjadi atau terdapat data yang bermasalah. Dari penuturan informan dapat dipahami bahwa sebenarnya untuk masalah tersebut pengecekan dilakukan dua kali. Pertama akan dicek terlebih dahulu oleh petugas mengenai kelengkapan berkas yang dilampirkan kemudian setelah dianggap sudah memenuhi persyaratan maka yang bersangkutan akan langsung diarahkan ke proses selanjutnya yaitu perekaman. Dalam tahap awal perekaman NIK akan dicek disistem maka akan keluar informasi diri dan dari situ akan di lihat kembali apakah data yang ada di sistem sudah sama dengan yang ada di KK dan akta lahir. Jika terdapat perbedaan maka akan diarahkan untuk melakukan perubahan data terlebih dahulu. Hal ini dimaksudkan agar setiap masyarakat hanya memiliki 1 identitas saja.

Dengan adanya pengarahan dari petugas yang ada, sehingga memberi kesan yang baik kepada masyarakat sebagai penerima layanan dalam pengurusan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa dalam hal penanganan pelayanan untuk memproses permohonan yang diajukan oleh pemohon. Namun, peneliti dapati dalam memberi layanan ini, masih terdapat pegawai yang kurang profesional dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Hal ini terbukti dari penuturan dari informan dimana terdapat pegawai yang tidak berada di loket pada saat jam pelayanan.

Dari wawancara dan data yang peneliti peroleh maka dapat di simpulkan bahwa carapenanganan yang dilakukan Disdukcapil Minahasa sudah terkesan baik, karena pegawai yang menangani pun sudah paham mengenai cara penanganan dari data yang bermasalah.

C. Tata Cara Penyampaian Hasil pelayanan

Indikator Tata Cara Penyampaian Hasil pelayanan ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara yang harus ditempuh dalam rangka menyampaikan hasil dari suatu pelayanan yang sudah selesai ditangani. Pada tahap ini permohonan pelayanan yang telah ditangani oleh petugas atau pejabat yang berwenang akan disampaikan hasilnya kepada pemohon yang bersangkutan. Pemohon pun dapat menerima hasil pelayanan dengan memenuhi ketentuan yang berlaku dan terkait dengan jenis pelayanan yang diajukan.

Pada indikator ini peneliti menemui bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku penerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa sudah berusaha semaksimal mungkin untuk melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada. Namun setelah diteliti ternyata pelayanan yang dilakukan belum sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal ini dibuktikan dengan temuan peneliti mengenai penyampaian hasil pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu yang ada di SOP. Dimana dalam pemberian layanan sesuai dengan yang tertera di SOP, waktu yang dibutuhkan itu adalah paling lama sepuluh menit. Berbeda dengan yang peneliti temukan dimana masyarakat tidak diberi kepastian waktu mengenai hasil pelayanan. Ada yang bahkan menunggu berjam-jam untuk mendapatkan hasil pelayanan. Adapun kendala mengenai pihak instansi yang tidak memberikan kepastian waktu ialah karena terkendala dengan sarana dan prasarana dalam pengurusan KTP-Elektronik ini. Sejalan ini berdasarkan hasil temuan peneliti bahwa yang menjadi kendala dalam pengurusan KTP ini ialah lama waktu pelayanan yang disebabkan oleh antrian yang banyak, ketersediaan blanko, printer yang harus ready dan kendala yang paling utama ialah gangguan jaringan.

Sejalan dengan itu maka benar yang dikatakan Batinggi (2010) mengenai beberapa alasan yang menyebabkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak optimal yaitu salah satunya karena tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai akibatnya pelayanan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terhambat. (Pelayanan, n.d.) Demikian juga yang disebutkan oleh Langkai (2019) bahwa sarana dan prasarana sangat implementasi suatu kebijakan publik. (Langkai, 2019)

Selain kendala mengenai sarana yang ada, ditemui juga kendala ketidakprofesionalan pegawai dalam memberikan sebuah layanan. Hal ini di lihat dari penuturan informan

mengenai pegawai yang tidak berada ditempat saat jam pelayanan. Karena tanpa adanya tindakan dari pemberi layanan, maka layanan pun tidak akan berjalan.

Sesuai dengan data dan fakta yang dikemukakan diatas mengenai bagaimana prosedur pengurusan KTP-Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka didapati bahwa pelayanan yang diberikan oleh instansi sudah di usahakan semaksimal mungkin agar sesuai dengan SOP yang ada dan tentunya juga agar sesuai dengan harapan masyarakat namun masih terdapat kendala yang sering ditemui dalam pelayanan yang diberikan yang menyebabkan citra pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa di nilai kurang maksimal. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sampara Lukman 2001 (dalam Furqoni) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan akan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani.(Furqoni, n.d.) Menurut nya pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparaturnya yang memberikan layanan melainkan datang dari pengguna jasa layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti mengenai Prosedur Pelayanan Pengurusan KTP-Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa maka dapat diberikan kesimpulan bahwa pada tahap cara pengajuan permohonan terkendala kurangnya pemberian informasi mengenai alur kemudian terkendala kurangnya pemberian informasi mengenai persyaratan yang menyebabkan pelayanan dianggap kurang maksimal. Pada tahap cara penanganan pelayanan oleh petugas yang berwenang sudah cukup cermat. Penanganan pelayanan yang diberikan berupa pengecekan kelengkapan sampai pada pengoreksian data hingga ke proses perekaman. Pegawai yang ditempatkan pun sudah cermat dalam menangani permasalahan yang ada. Pada tahap penyampaian hasil pelayanan belum sesuai dengan SOP yang ada. Masih terdapat kendala ketidakpastian waktu yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Minahasa terkait hasil pelayanan. Hal ini disebabkan oleh kendala sarana dan prasarana yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi, A dan Badu Ahmad. (2013). Manajemen Pelayanan Publik. CV Andi Offset: Yogyakarta.
- Dr. Umar Sidiq, M.Ag Dr. Moh. Miftachul Choiri, M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Furqoni, M. (n.d.). *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo Muhammad Furqoni*. 1–12.
- Indonesia, P. R. (2009). UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta, 2003*(1), 20–28.
- Langkai, J. E. (2019). Sarana Dan Prasarana Pembelajaran Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Unima, *Jurnal Civic Education, Media Kajian Pancasila dan Kewarganegaraan Vol. 3 No. 1 Juni 2019*. 3(1), 37–44.
- Masrin. 2013. Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. *E-Journal Pemerintahan Integratif*, 1 (1): 68-81.
- Perpres 112 2013 Tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional*. (n.d.).
- Rantung, M. (2022). Efektivitas Pelayanan Administrasi Online di Masa Pandemi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. *Jurnal Ilmiah Mandala Education (JIME)*, Vol. 8 No. <https://doi.org/10.36312/jime.v8i2.3048/http://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JIME>
- Suriani, A., & Adythyia, N. (2020). Kelompok Mpp - Kualitas Pelayanan. *Stiami*.