



Efektivitas Pelayanan Perekaman E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo

Alfazrin Hela^{1*}, Arifin Tahir², Yacob Noho Nani³

^{1,2,3}Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

E-mail: alfazrinhela@gmail.com¹, arifin_tahir@ung.ac.id², yacobnani@ung.ac.id³

*Korespondensi penulis: alfazrinhela@gmail.com

Abstract. *This study aims to examine how time, accuracy, and service delivery style affect the effectiveness of E-KTP registration services at the Population and Civil Registration Office of Boalemo Regency. The study employed a qualitative methodology with techniques of data collection, including interviews, observation, and documentation. Data analysis was then conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the effectiveness of E-KTP registration services at the Population and Civil Registration Office of Boalemo Regency is determined as satisfactory. However, considering the time, accuracy, and service delivery style, it is not yet optimal. Among the factors studied, time and accuracy are identified as suboptimal. Time is influenced by equipment readiness and staff capacity, with challenges such as network issues and equipment malfunctions affecting service duration. Meanwhile, accuracy is generally adequate, however, technical errors in data input and verification persist, primarily due to insufficient re-verification by staff. This suggests that implementing, accuracy in E-KTP registration services remains less than optimal.*

Keywords: *Effectiveness, E-KTP, Service.*

Abstrak. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penerapan faktor waktu, faktor kecermatan, dan faktor gaya pemberian layanan mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Perekaman E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo. Metode penelitian ini adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan teknik dokumentasi. Teknik analisis data melalui reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian bahwa Efektivitas Pelayanan Perekaman E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo, dengan penerapan faktor waktu, faktor kecermatan, dan faktor gaya pemberian layanan sudah berjalan dengan baik namun belum optimal. Dari faktor-faktor yang telah diteliti, masih terdapat beberapa faktor yang belum optimal yaitu faktor waktu dan faktor kecermatan. Faktor waktu dipengaruhi oleh kesiapan alat dan kapasitas petugas, dimana masih terdapat hambatan seperti masalah jaringan dan kerusakan peralatan yang mempengaruhi durasi pelayanan. Pada faktor kecermatan dalam pelayanan tergolong cukup baik, namun masih terdapat kesalahan teknis terutama dalam penginputan dan verifikasi data, yang disebabkan oleh kurangnya verifikasi ulang oleh petugas, hal ini menunjukkan bahwa penerapan faktor kecermatan dalam pelayanan perekaman E-KTP masih belum optimal.

Kata Kunci: Efektivitas, E-KTP, Pelayanan.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan hak dasar bagi setiap warga negara Indonesia dan menjadi kewajiban pemerintah untuk menyediakannya secara adil dan merata. Layanan ini mencakup berbagai sektor penting seperti kesehatan, pendidikan, serta administrasi kependudukan, termasuk perekaman E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik). E-KTP sendiri merupakan instrumen krusial dalam identifikasi warga negara, yang tidak hanya berfungsi sebagai bukti identitas tetapi juga sebagai syarat untuk mengakses berbagai layanan publik lainnya.

Seiring dengan berkembangnya zaman, ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik terus meningkat. Masyarakat semakin sadar akan hak-hak mereka dan menginginkan pelayanan yang cepat, efisien, dan tepat waktu. Di sisi lain, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola penyelenggaraan pelayanan publik dengan memanfaatkan sistem digital untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi.

Proses perekaman E-KTP merupakan salah satu contoh dari inovasi dalam pelayanan publik yang bertujuan untuk menyederhanakan proses administrasi kependudukan. Namun, penerapan E-KTP di berbagai daerah masih menghadapi kendala yang signifikan, seperti infrastruktur yang kurang memadai, keterbatasan sumber daya manusia, dan kendala teknis lainnya. Di Kabupaten Boalemo, permasalahan ini menjadi semakin kompleks dengan adanya tantangan geografis yang mengakibatkan jarak tempuh yang cukup jauh bagi masyarakat dari beberapa kecamatan menuju kantor pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo.

Data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo pada tahun 2020 yang persentasenya 97,05% sampai 2023 yang persentasenya 99,48%, menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepemilikan E-KTP terus meningkat dari tahun ke tahun, masih terdapat persentase warga yang belum memiliki E-KTP. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas pelayanan perekaman E-KTP yang diberikan. Berdasarkan informasi dari Media Center Provinsi Gorontalo hingga Juni 2023, masih ada ribuan warga yang belum mencetak atau mengambil E-KTP mereka, yang menunjukkan perlunya evaluasi lebih lanjut terkait efisiensi pelayanan publik di daerah tersebut.

Efektivitas pelayanan publik menjadi aspek penting yang harus dievaluasi dalam konteks perekaman E-KTP ini. Menurut Yunus (2023), efektivitas pelayanan publik merupakan ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, baik dari segi waktu, akurasi, maupun kualitas layanan yang diberikan. Siagian (2009) menyebutkan tiga indikator penting dalam mengukur efektivitas pelayanan publik, yaitu faktor waktu, kecermatan, dan gaya pemberian layanan. Ketiga indikator ini sangat relevan dalam mengevaluasi proses perekaman E-KTP di Kabupaten Boalemo.

Masalah efektivitas tidak hanya terkait dengan ketepatan waktu dalam memberikan layanan tetapi juga melibatkan aspek kecermatan dalam memproses data dan informasi penduduk. Selain itu, gaya pemberian layanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat juga menjadi faktor penentu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan pernyataan bahwa keberhasilan suatu program pelayanan publik sangat bergantung

pada kemampuan lembaga atau organisasi dalam memberikan pelayanan yang tepat, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan berbagai tantangan yang ada, Kabupaten Boalemo masih menghadapi hambatan signifikan dalam pelayanan perekaman E-KTP. Masalah seperti antrian yang panjang, ketersediaan infrastruktur yang terbatas, serta koordinasi yang kurang baik antara petugas menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian oleh Katili (2020) menunjukkan bahwa kurangnya kerjasama antarpegawai dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu penyebab rendahnya efektivitas pelayanan di daerah ini.

Program KTP Elektronik telah diimplementasikan di Indonesia sejak 2009 sebagai upaya untuk meningkatkan keamanan dan akurasi data kependudukan. Meskipun demikian, di Kabupaten Boalemo, berbagai masalah terkait ketersediaan blangko E-KTP, infrastruktur jaringan, serta kendala geografis masih menjadi tantangan utama. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna mengevaluasi efektivitas pelayanan perekaman E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan aspek waktu, kecermatan, dan gaya pemberian layanan dalam proses perekaman E-KTP di Kabupaten Boalemo. Dengan fokus pada tiga indikator efektivitas pelayanan publik tersebut, diharapkan dapat ditemukan solusi yang tepat untuk mengatasi hambatan-hambatan yang ada dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di wilayah ini.

2. KAJIAN PUSTAKA

Administrasi publik merupakan kolaborasi yang dilakukan oleh sekelompok individu atau lembaga untuk menjalankan tugas-tugas pemerintahan, dengan tujuan memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif. Panjaitan dan Pardede (2021) mengungkapkan bahwa Administrasi Publik adalah bidang studi dalam ilmu sosial yang memfokuskan pada tiga elemen utama kehidupan bernegara: lembaga legislatif, yudikatif, dan eksekutif. Selain itu, Administrasi Publik juga mencakup aspek-aspek yang berkaitan dengan publik, seperti kebijakan publik, manajemen publik, administrasi pembangunan, tujuan negara, serta etika yang mengatur pelaksanaan pemerintahan.

Amane et al., (2023) menjelaskan bahwa administrasi Publik merupakan bidang administrasi yang berfokus pada pelaksanaan pemerintahan dan manajemen sektor publik. Bidang ini mencakup perumusan dan penerapan kebijakan serta penyediaan layanan publik kepada masyarakat. Administrasi publik menitikberatkan pada aspek-aspek seperti efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan sumber daya publik. Keban

mengemukakan (2004), dimensi-dimensi administrasi publik terdiri dari: Dimensi Kebijakan, Dimensi Organisasi, Dimensi Manajemen, Dimensi Moral dan Etika, Dimensi Lingkungan, Dimensi Akuntabilitas Kinerja.

Bazarah et al., (2021:108) mendefinisikan pelayanan publik merupakan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh institusi birokrasi publik untuk memenuhi berbagai kebutuhan dan kepentingan warga masyarakat pengguna. Pemerintah pada dasarnya memiliki fungsi utama, yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan sejarah pembentukan negara/pemerintahan. Oleh karena itu, pemerintah memiliki kewajiban untuk melayani masyarakat dalam rangka memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, terutama kebutuhan dasar manusia seperti rasa aman, tenteram, dan lain-lain.

Siagian (2009) menjelaskan juga bahwa efektivitas pelayanan dapat diukur dari tiga faktor, yaitu: faktor waktu, faktor kecermatan, dan faktor gaya pemberian layanan. Faktor waktu yang dimaksud di sini mencakup ketepatan dan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Namun, persepsi mengenai seberapa tepat atau cepat pelayanan tersebut bisa berbeda antara individu satu dengan yang lain. Meskipun penilaian semacam ini bersifat subjektif, faktor waktu tetap dapat digunakan sebagai salah satu indikator efektivitas kinerja. Faktor kecermatan dapat digunakan sebagai indikator untuk menilai efektivitas kinerja organisasi yang memberikan pelayanan. Kecermatan ini merujuk pada ketelitian pemberi layanan dalam melayani pelanggan. Jika terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun pelayanan tersebut cepat, pelanggan cenderung tidak akan memberikan penilaian yang tinggi. Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran yang sering digunakan untuk menilai efektivitas kinerja. Gaya ini mengacu pada cara dan kebiasaan pemberi layanan dalam melayani pelanggan. Terkadang, pelanggan mungkin merasa bahwa gaya pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapannya. Saat membahas kesesuaian tersebut, hal ini sebenarnya berkaitan erat dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh masing-masing individu.

E-KTP, atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik, adalah kartu identitas resmi bagi warga negara Indonesia yang menggunakan teknologi canggih untuk menyimpan data penduduk secara elektronik. Berbeda dengan KTP konvensional yang hanya mencantumkan informasi dasar seperti nama, alamat, dan tanggal lahir, E-KTP dilengkapi dengan data biometrik seperti sidik jari dan iris mata, serta chip yang menyimpan informasi digital. E-KTP adalah dokumen identitas penduduk yang dilengkapi dengan sistem keamanan dan pengendalian yang canggih, baik dari segi administrasi maupun teknologi informasi, dan didukung oleh database kependudukan nasional (Al-Ansori, 2020).

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Data dalam penelitian ini berasal dari berbagai sumber literatur yang berhubungan dengan Efektivitas Pelayanan Perekaman E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo, kemudian diklasifikasikan menjadi dua bagian yaitu data primer dan data sekunder. Teknik dan prosedur pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor Waktu

Faktor waktu merupakan salah satu indikator yang sangat penting dalam menilai dan mengukur efektivitas suatu pelayanan. Aspek ini mencakup penerapan serta ketentuan yang diberlakukan dalam proses pelayanan perekaman E-KTP. Pengelolaan waktu yang efektif diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat yang memerlukan layanan ini. Dengan memastikan bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, diharapkan proses perekaman E-KTP menjadi lebih efisien dan optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dengan mempertimbangkan hal tersebut hasil analisis efektivitas pelayanan perekaman E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo berdasarkan faktor waktu, teridentifikasi ada dua aspek utama yaitu: durasi pelayanan dan ketepatan waktu. Dapat dilihat pelayan perekaman E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo peneliti menemukan bahwa durasi pelayanan masih tergolong bervariasi, tergantung pada kesiapan alat dan kapasitas petugas, hal ini menunjukkan bahwa durasi pelayanan masih dapat ditingkatkan untuk mencapai kecepatan dan efisiensi yang lebih optimal. Ketepatan waktu juga menjadi sorotan, di mana keterlambatan pelayanan atau gangguan teknis seringkali menjadi sumber keluhan. Meskipun ada upaya untuk memperbaiki sistem, hambatan seperti masalah jaringan dan kerusakan peralatan masih sering mempengaruhi waktu pelayanan. Praktik penyelenggaraan efektivitas pelayanan perekaman E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo dilihat dari aspek waktu sudah terlaksana cukup baik, namun diperlukan langkah-langkah perbaikan dalam manajemen waktu dan sistem guna meminimalisir keterlambatan yang mungkin terjadi.

Faktor Kecermatan

Faktor kecermatan dalam pelayanan merujuk pada akurasi dan kecermatan dalam meminimalisir pemberian layanan perekaman E-KTP. Ini mencakup ketelitian dari pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan, seberapa tepat prosedur yang diikuti, keakuratan data yang diinput, serta kesesuaian layanan dengan yang dijanjikan. Kecermatan ini penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat dan memastikan pelayanan yang efektif.

Mencermati hal tersebut, hasil analisis efektivitas pelayanan perekaman E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan faktor kecermatan bahwa tingkat ketelitian petugas tergolong cukup baik, meskipun masih ada sejumlah kesalahan yang terjadi dalam proses tersebut. Faktor-faktor penyebab kesalahan ini umumnya terkait masalah teknis saat penginputan data dan kurangnya verifikasi ulang oleh petugas sebelum data disimpan. Selain itu, keterbatasan teknologi dan kurangnya pemahaman dari pemohon mengenai pentingnya keakuratan data juga turut berkontribusi pada terjadinya kesalahan. Meskipun demikian, upaya terus dilakukan untuk meningkatkan ketelitian, dengan memperketat prosedur verifikasi dan memberikan pelatihan rutin kepada petugas agar kualitas pelayanan semakin optimal.

Faktor Gaya Pemberian Layanan

Gaya pemberian layanan dalam pelayanan perekaman E-KTP merupakan aspek krusial yang berdampak signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Gaya pemberian layanan meliputi prosedur yang terstandarisasi, penggunaan teknologi, sikap profesionalisme petugas, serta keterampilan mereka dalam menangani berbagai situasi dengan efisien dan akurat.

Praktik penyelenggaraan pelayanan perekaman E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang terstandarisasi. Standar pelayanan ini telah dipublikasikan melalui berbagai media seperti ruang pelayanan, media sosial, dan website resmi, yang menunjukkan komitmen untuk menjamin keseragaman dan kualitas layanan. Penggunaan teknologi dalam proses perekaman E-KTP didukung oleh aplikasi Sistem Informasi Administrasi kependudukan, Pembaruan sistem tahunan, Peningkatan kompetensi petugas, serta inovasi dalam pelayanan sudah terlaksana dengan cukup baik. Berdasarkan hasil pengamatan, mekanisme umpan balik dan penanganan keluhan juga telah disediakan, oleh karena itu, gaya pemberian layanan perekaman E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo sudah cukup maksimal.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dengan ini dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Perekaman E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo berdasarkan faktor waktu, faktor kecermatan, dan faktor gaya pemberian layanan telah dilaksanakan dengan baik.

Namun perlu adanya peningkatan dalam hal untuk mengupayakan efektivitas pelayanan perekaman E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo, dalam hal faktor waktu perlu dilakukannya peningkatan dalam manajemen waktu, terutama dalam mengatasi hambatan teknis seperti masalah jaringan dan kerusakan peralatan. Penggunaan teknologi yang lebih canggih dan peningkatan kapasitas petugas dapat membantu meminimalisir keterlambatan dalam pelayanan perekaman E-KTP. Kemudian dalam faktor kecermatan perlu memperketat prosedur verifikasi data dan meningkatkan frekuensi pelatihan untuk petugas, guna meminimalisir kesalahan dalam penginputan data. Selain itu, perlu adanya keahlian yang komunikatif dalam hal proses pelayanan berlangsung serta sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya memberikan data yang akurat agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik.

DAFTAR REFERENSI

- Al Ansori, M. H. (2020). Proposal skripsi pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Kota Semarang.
- Amane, A. P. O., Rahmawati, A., Juwita, M. N., Karyasa, T. B., Hendrayady, A., Malik, M., ... & Heryani, A. (2023). *Reformasi administrasi publik*.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep pelayanan publik di Indonesia: Analisis literasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105-122.
- Katili, A. Y. (2020). Kerjasama pegawai dalam memberikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo. *Publik*, 2(2), 114-126.
- Keban, Y. T. (2004). *Enam dimensi strategis administrasi publik: Konsep, teori dan isu*. Gava Media.
- Panjaitan, D. T. M. R., & Pardede, P. D. K. (2021). *Administrasi publik*.
- Siagian, S. P. (2009). *Kriteria efektivitas*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Yunus, E. Y., Hasanah, U., & La Seda, F. (2023). Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui kanal website Go Digital (GODIGI) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Publik*, 17(01), 66-75.