

BIROKRASI PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI KECAMATAN PANJANG KOTA BANDAR LAMPUNG

Bayu Putra Perdana¹, M. Ichsan Saputra², Reiza Andrian³, Muhammad Rizkhi
Desriansyah⁴, Zainab Ompu Jainah⁵

bayuputraperdana29@gmail.com¹, saputramichsan@gmail.com², adrianreiza@gmail.com³,
dmrizkhi@gmail.com⁴, zainab@ubl.ac.id⁵

Universitas Bandar Lampung

ABSTRAK

Issue yang paling mengemuka dalam proses birokrasi pemerintahan adalah Pemerintahan yang baik (Good Governance), untuk mewujudkan hal tersebut artinya beban tugas dan tanggung jawab aparatur birokrasi yang akan semakin berat, karena untuk mewujudkan birokrasi Negara yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan pembinaan kemasayarakatan. Kajian ini mengangkat permasalahan yang terjadi pada system birokrasi pemerintahan di kecamatan Panjang khususnya dalam hal pelayanan pembuatan Elekonik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP). Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana hubungan birokrasi pemerintahan dalam meningkatkan pelayanan pembuatan E-KTP dan apa saja kendala birokrasi dalam meningkatkan pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Panjang Kota Bandar Lampung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan birokrasi pemerintahan dalam meningkatkan pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Panjang Kota Bandar Lampung dan mengetahui kendala birokrasi dalam meningkatkan pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Panjang Kota Bandar Lampung? Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Interview sebagai metode utama, metode pelengkapny adalah dokumentasi. Analisa data menggunakan analisa kualitatif.

Kata Kunci: Birokrasi Dan Pelayanan E-KTP.

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Pelayanan Publik menurut undang-undang No 25 Th. 2009 Bab I pasal 1 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kartu Tanda Penduduk elektronik atau electronic-KTP (e-KTP) adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. E-KTP atau KTP Elektronik juga merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup.

Sudah menjadi isue publik bahwa saat ini yang menjadi masalah dalam hubungan antara rakyat dan pemerintah adalah dalam hal public service (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Apalagi dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi, kualitas dan pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan .

Perhatian terhadap eksistensi pelayanan semakin berkembang, seiring dengan munculnya berbagai masalah dalam pelayanan pemerintah kepada rakyat, seperti pembuatan KTP, akta, perizinan sampai pada penyediaan sarana dan prasarana umum dan social dan lainlain. Kelemahan pelayanan birokrasi yang sering kita jumpai diantaranya seperti antrian yang panjang, waktu penyelesaian yang cukup lama, Pelayanan yang mahal, kaku dan berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat, pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, arogan, dan fasilitas pelayanan yang kurang memuaskan. Fenomena inilah yang sering kali mewarnai proses hubungan antara pemerintah dan masyarakat berkaitan dengan proses pelayanan.

Demikian pula dalam pelayanan pembuatan E-KTP yang merupakan Program yang diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011 yang dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional atau nasional di Indonesia yang kenyatanya seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan manggandakan KTP-nya. Misalnya dapat digunakan untuk , 1) Menghindari pajak, 2) Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota, 3) Mengamankan korupsi, 4) Menyembunyikan identitas (seperti teroris). Sejak di canangkan E-KTP tersebut ternyata disambut baik oleh masyarakat, masyarakat yang mendapat undangan pembuatan E-KTP mereka langsung mendatangi Kantor Kecamatan secara serentak, ini artinya akan menyebabkan penumpukan antrian yang panjang di Kecamatan. Demikian pula di Kecamatan Panjang, juga terjadi penumpukan berkas dan antrian yang panjang, Kondisi ini membuat masyarakat mengeluh mengenai proses pelayanan E-KTP. Berdasarkan beberapa pokok permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “Birokrasi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Di Kecamatan Panjang Kota Bandar Lampung”

METODE PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk: 1. Mengetahui hubungan birokrasi pemerintahan dalam meningkatkan pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Panjang Kota Bandar Lampung? 2. Mengetahui kendala birokrasi dalam meningkatkan pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Panjang Kota Bandar Lampung?.

Penelitian ini bertempat di Kecamatan Panjang Kota Bandar Lampung. Dan yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini adalah pelaksanan yang terlibat dalam kebijaksanaan pada program Elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP) di kecamatan Panjang. Dan sebagian dari masyarakat yang sudah terdaftar dalam pembuatan elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persyaratan umum Pembuatan EKTP adalah warga negara berusia minimal 17 tahun, menunjukkan surat pengantar dari kelurahan, mengisi formulir F1.01 (bagi

penduduk yang belum pernah mengisi/belum ada data di sistem informasi administrasi kependudukan) ditanda tangani oleh Kepala Kelurahan setempat dan satu lembar foto copy Kartu Keluarga (KK). Berkaitan dengan syarat pembuatan E-KTP tersebut ternyata masih ada warga yang mengeluhkan pelayanan birokrasi sebagaimana diungkapkan oleh Umar warga kelurahan Kedaung bahwa “persyaratan yang ditentukan terkadang menyulitkan seperti foto copy Kartu Keluarga terkadang dianggap sudah kadaluwarsa, bahkan ada juga yang dipersulit karena namanya dianggap tidak sama dengan KTP lama hal inilah yang membuat proses pengurusan syaratnya saja sudah memakan waktu lebih dari satu hari, belum lagi kalau minta surat pengantar dari Kelurahan terkadang Lurah atau Sekretaris Kelurahan tidak ada di tempat mesti harus menunggu lebih lama lagi. Pengisian formulir yang dilakukan di Kecamatan juga menimbulkan permasalahan sendiri disebabkan banyak isian di formulir yang tidak hafal seperti nama-nama keluarga lain yang ikut dalam kartu keluarga. Selain itu batas minimal umur yang dipersyaratkan menjadi persoalan sendiri yang memakan waktu lama dalam memenuhi persyaratan. Cara pembuatan E-KTP yang berlaku di wilayah Kecamatan Panjang Kota Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

1. Menyerahkan undangan dan dan atau mengambil nomor antrian Bagi masyarakat yang mendapat nomor undangan yang berfungsi sebagai nomor panggilan, dengan nomor itulah warga masyarakat dapat langsung datang ke Kantor Kecamatan Panjang. Untuk warga yang tidak membawa undangan maka bisa langsung mengambil nomor antrean di tempat. Namun pada Prakteknya nomor antrian ini terkadang tidak sesuai dengan urutan antrean, mereka yang sudah kenal baik dengan petugas bisa langsung mengambil nomor antrean awal karena nomor antrian disimpan oleh petugas.
2. Tunggu pemanggilan nomor antrian Pada saat petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan database. Warga dimohon menunggu sesuai dengan nomor antrean, karena antrean yang cukup banyak sehingga membuat warga tidak sabar, sehingga membuat suasana tidak nyaman padahal dari pihak Kecamatan Panjang sudah menyiapkan tempat duduk yang nyaman untuk menunggu nomornya dipanggil.
3. Entry data dan foto Pada tahapan ini dilakukan foto (digital), Tandatangan (pada alat perekam tandatangan), Perekaman sidik jari (pada alat perekam sidik jari) dan scan retina mata biasanya petugas membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tandabukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto, tanda tangan dan sidik jari.
4. Pembuatan KTP selesai Penduduk dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses pencetakan 2 minggu setelah pembuatan. Pada prakteknya E-KTP selesai bisa memakan waktu antara satu sampai dengan dua bulan, terkadang ada yang sampai empat bulan. Hal inilah yang menjadi pemicu masyarakat enggan membuat E-KTP karena prosedurnya dianggap rumit dan memakan waktu. Bagi mereka yang bekerja serabutan tentu saja tidak menjadi masalah akan tetapi bagi masyarakat yang bekerja sebagai PNS, pegawai Kantor atau bekerja pada bidang lain dengan waktu tertentu menjadi sulit untuk membuat dan mengurus E-KTP. Berkaitan dengan sistem birokrasi di Kecamatan Panjang dapat dianalisis bahwa pada prinsipnya sesuai dengan prosedur sehingga dalam pelaksanaannya dianggap salah jika ada salah satu syarat yang kurang tetapi tetap diurus. Namun yang menjadi problem tersendiri adalah prosedur terkadang bisa diabaikan kalau yang membuat e-KTP mempunyai kenalan dengan petugas dan bila ada dana tambahan dan lain sebagainya. Ini artinya bertentangan dengan Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang perilaku Pelaksana dalam menyelenggarakan

pelayanan publik bahwa prinsip pelayanan prima harus mengacu pada prinsip adil dan tidak diskriminatif. Usaha-usaha yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Panjang untuk memperbaiki pelayanan khususnya dalam pelayanan pembuatan e-KTP adalah dengan beberapa tahapan yaitu sebagai berikut :

- 1) Sistem jemput bola dengan menyebarkan undangan kepada kelurahan dan lurah menyerahkan kepada RT setempat.
- 2) Melalui pertemuan rutin tingkat desa atau kelurahan yang dihadiri oleh wakil-wakil desa atau kelurahan dan perwakilan warga setempat yang selanjutnya disosialisasikan pada pertemuan RT/RW setempat.
- 3) Memberikan penerangan kepada seluruh masyarakat melalui pendiskripsian proses pengurusan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) dengan menempelkan prosedur penerbitan pada loket pendaftaran E-KTP sehingga mudah dipahami oleh masyarakat.
- 4) Upaya penambahan sarana dan prasarana, seperti: komputer, bangku panjang, dan AC di Kantor Kecamatan, dalam hal ini pelaksanaan yang terbilang lambat dikarenakan system komputerisasi yang di sediakan hanya sedikit sehingga pelaksanaannya terbilang lambat.

Selain dengan cara seperti tersebut di atas dilakukan usaha perbaikan birokrasi dengan meminimalisir aktivitas pegawai di luar kegiatan resmi kedinasan seperti membatasi izin cuti, memperketat jam kerja dan pemberlakuan larangan melakukan pungutan liar baik melalui edaran maupun tulisan-tulisan yang dipasang di ruangan-ruangan Kantor Kecamatan. Selain itu Reformasi birokrasi mempunyai tujuan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sehingga bisa memberikan kesejahteraan dan rasa keadilan pada masyarakat banyak. Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat pemerintah (kecamatan) harus memperhatikan beberapa faktor dalam mengupaya pelaksanaan pelayanan prima diantaranya adalah: 1) Faktor kecepatan, 2) Faktor Ketepatan, 3) Faktor Kemudahan, dan 4) Faktor Keadilan

Maka dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) dalam konteks pelayanan ini dapat diambil sebuah kajian 42 bahwa seorang pegawai diharapkan dapat memberikan sebuah pelayanan yang professional dalam artian memberikan pelayanan yang sederhana Maksudnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat haruslah cepat, tepat dan tidak banyak aturan, dan yang lebih penting adalah tepat waktu dan memperhatikan aspirasi masyarakat. Hampir segala bentuk layanan yang disediakan oleh birokrasi pemerintah, dalam kehidupan sehari-hari baik itu pelayanan pembayaran rekening Telepon, pembuatan KTP, pembuatan Kartu Keluarga, E-KTP dan sebagainya sering berakhir dengan kekecewaan. Fenomena pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah menunjukkan gejala yang hampir sama di berbagai sektor pelayanan pemerintah yang berujung pada ketidakpuasan masyarakat sebagai konsumen.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Birokrasi pemerintahan dalam peningkatan pelayanan pembuatan EKTP di Kecamatan Panjang Kota Bandar Lampung dapat dikatakan cukup baik, prosedur yang terlalu berbelit-belit semakin berkurang, masyarakat yang membuat e-KTP hanya membawa undangan dan langsung mengambil nomor antrian lalu di layani sesuai dengan

prosedur, Namun pelaksanaannya masih terbilang lamban dan masih terdapat ketidakadilan (pilih kasih) ini artinya masih kurang memuaskan warga masyarakat. Disamping itu adanya keluhan masyarakat mengenai persyaratan pengambilan E-KTP, yaitu diharuskan membawa kartu keluarga (KK), surat tanda lunas PBB selama tiga bulan terakhir, dan surat keterangan dari kelurahan setempat, syarat ini terasa memberatkan masyarakat.

2. Faktor penghambat pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Panjang adalah diantaranya sarana yang kurang memadai terutama terkait dengan Informasi teknologi (IT) yaitu jaringan internet dan fasilitas komputer yang kurang memadai. Kemampuan Sumber daya manusia yang sangat terbatas terutama operator pelayanan e-KTP. Pembuatan e-KTP yang dilakukan secara musiman, sehingga pada waktu-waktu tertentu terjadi penumpukan dan diwaktu yang lain terjadi kekosongan, hal ini dapat dipahami karena pembuatan e-KTP saat ini dalam bentuk Proyek yang disesuaikan dengan pendanaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- B. Sulistio Eko, Moh. Waspa Kusuma Budi, Birokrasi Publik Prespektif Ilmu Administrasi public, STISIPOL Dharma Wacana Metro, kota metro, lampung 2009, h. 1<http://www.e-KTP.com>
Situs resmi eKTP, diakses tanggal 15 Juni 2012.
- Iqbal Hasan, Pokok-Pokok Materi Metodologi Dan Aplikasinya, Op. Cit., h. 87.
- Undang-undang, Pelayanan Publik, (UU RI No. 25 Th.2009, Penerbit, Sinar Grafika) ,Pasal 1, h. 4.<http://www.e-ktp.com/2012/06/helloworld/> di akses pada tanggl 20 juli 2012