

ANALISIS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI KABUPATEN KLATEN

Widya Ayu Titaningrum¹, Tri Murwaningsih², Anton Subarno³

*Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Sebelas Maret*

*Email: widya12061999@student.uns.ac.id, murwaningsih_tri@staff.uns.ac.id,
antonsubarno@fkip.uns.ac.id*

Abstract

The type of this study is qualitative research using with a narrative inquiry approach. The sampling techniques used in this study are purposive sampling and snowball sampling. The data collected in this study were obtained from the results of interviews, observations, and documentation. The validity of the data obtained from the process of technical triangulation and source triangulation. The data analysis technique used is an interactive model.

The results show a) the implementation of the electronic identification card making service in Klaten Regency is carried out by implementing 2 service systems, namely online services and offline services. Based on the application of (1) the service has a clear legal basis, (2) the service is tailored to the interests and goals, (3) it has social goals, (4) responsiveness, (5) responsibility; b) the factors that affect the service of making electronic identification card in Klaten regency are less optimal, are (1) the service evaluation that is only done based on complaints, (2) network disconnection due to power outage, (3) damaged/collapsed service buildings, and (4) people who still do not know about the online service yet, c) the efforts to solve the problem of making electronic identification card service at the Population and Civil Registration Office of Klaten Regency, are (1) provision of complaint facilities, (2) the use of social media, (3) move building, and (4) socialization to disseminate information about online service.

Keywords: public service, electronic identification card, quality of service

I. PENDAHULUAN

Di Indonesia Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah kartu identitas tanda kependudukan yang dimiliki warga negara Indonesia yang berisi data-data pribadi masyarakat Indonesia. KTP diperuntukkan kepada warga negara yang berumur lebih dari 17 tahun, sehingga warga negara Indonesia yang sudah menginjak usia 17 tahun diwajibkan

untuk mempunyai KTP dengan mengurusnya ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di kabupaten atau kota.

Seiring berkembangnya zaman, teknologi informasi dan komunikasi juga berkembang sangat pesat dan serba elektronik yang menimbulkan semua data menjadi komputerisasi baik di lembaga publik seperti pemerintahan maupun

lembaga swasta. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dapat mempermudah kegiatan manajerial dan sistem operasional di berbagai institusi terutama institusi pemerintahan, sehingga menimbulkan dampak positif untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Hal tersebut dapat dikaitkan dengan temuan Lestari, Tabrani, & Ayumida (2018:20) yang menyatakan “Dengan sistem komputerisasi, proses pengolahan data dari administrasi kependudukan menjadi semakin mudah...”. Kementerian Dalam Negeri memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini dengan menerapkan program E-KTP atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik. E-KTP adalah sebuah sistem kependudukan terbaru yang dibuat oleh Pemerintah.

Peralihan KTP menjadi E-KTP membuat masyarakat berbondong-bondong untuk segera mengganti KTP mereka dengan E-KTP. Hal ini membuat pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Klaten kewalahan dalam menyediakan blangko E-KTP, sedangkan kebutuhan masyarakat akan blangko tersebut cukup tinggi. Apalagi setiap saat orang yang berumur 17 tahun terus bertambah. Kebutuhan tinggi akan blangko ini menimbulkan masyarakat berebut nomor antrian untuk perekaman E-KTP, hingga rela mengantri dari subuh. Selain itu pelayanan yang kurang kondusif dikarenakan banyaknya antrean dan sarana prasarana yang kurang memadai seperti kurangnya tempat duduk diruang tunggu yang mengakibatkan banyak masyarakat yang berdesak-desakan. Namun setelah adanya pandemi covid-19 pelayanan di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil kabupaten Klaten melaksanakan 2 cara pelayanan publik yakni pelayanan *offline* dan pelayanan *online*. Layanan *offline* akan dilayani jika mematuhi protocol kesehatan, sedangkan layanan *online* menggunakan aplikasi Sipon Keduten (Sistem Pelayanan Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Klaten). Sri Winoto (Priyono, 2020) menjelaskan bahwa “Sejak hari senin, 23 Maret 2020 aplikasi Sipon Keduten dapat diakses masyarakat”. Namun, sejak diberikannya pernyataan tersebut sampai awal tahun 2021 ini sebagian besar masyarakat belum mengetahui adanya pelayanan *online* yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Klaten. Oleh karena itu, masih banyak masyarakat Klaten yang melakukannya secara *offline*. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Klaten masih menimbulkan keluhan dari masyarakat. Masyarakat masih mengeluhkan tentang pelayanan *offline*, serta terdapat kekeliruan penulisan di berkas. Sedangkan pada pelayanan *online* yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Klaten sejak awal Februari 2021 pada saat melakukan verifikasi hanya dapat melalui email saja dan menimbulkan ketidakpastian kapan berkas yang diajukan selesai diproses. Berbagai fenomena yang peneliti dapatkan terkait pelayanan pembuatan E-KTP dinilai kurang maksimal dalam proses pelayanan terhadap masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui benerapan pelayanan pembuatan E-KTP di Kabupaten Klaten, (2) mengetahui faktor penyebab pelayanan pembuatan E-KTP di

Kabupaten Klaten kurang maksimal, (3) upaya untuk mengatasi hambatan dalam pelayanan pembuatan E-KTP.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang menawarkan jasa kepada penerima jasa yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan rasa puas. Berkaitan dengan pelayanan publik, Maryam (2016:8) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang berupa jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, serta pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa dipungut biaya guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Menurut Mulyadi, Gedeona, & Afandi (2018:39) perkembangan pelayanan publik harus berorientasi pada rakyat yang berarti kepentingan masyarakat secara keseluruhan harus ditempatkan sebagai pertimbangan utama.

Mengenai karakteristik pelayanan publik, Thamrin (2013:57-58) berpendapat bahwa “Suatu produk organisasi publik adalah pelayanan publik dan produk dari pelayanan publik di dalam negara hukum demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator, yakni *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*”. Tak hanya itu, Thamrin (2013:60-61) menyebutkan “Pelayanan publik mutlak memerlukan standarisasi pelayanan”. Standarisasi pelayanan tersebut meliputi: Prosedur pelayanan, Waktu pelayanan, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Hasil pelayanan, Sarana dan prasarana, dan Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputi II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan (2009:19)

disebutkan bahwa pelayanan publik yang dikelola pemerintah pada dasarnya memiliki karakteristik: Memiliki dasar hukum yang jelas, Memiliki kelompok kepentingan yang luas termasuk kelompok sasaran yang ingin dilayani, Memiliki tujuan sosial, Dituntut untuk akuntabel kepada publik, Memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan, dan Seringkali menjadi sasaran isu politik.

Pelayanan publik dikatakan baik jika dalam memberikan pelayanannya mengutamakan kepentingan pengguna jasa pelayanan, dengan kata lain fokus pelayanan berorientasi pada kepuasan pengguna jasa. Menurut Goetsch dan Davis dalam Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputi II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan (2009:20) kualitas pelayanan publik sebagai kondisi dinamis yang berhubungan segala sesuatu yang diberikan penyedia pelayanan baik dari jasa sampai proses dapat memenuhi atau melebihi harapan pengguna jasa pelayanan.

Menurut tilaar dalam Taufiqurokhman & Satispi (2018:77-79) menyebutkan faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan pelayanan publik antara lain: Desikasi dan disiplin, Jujur, novatif, Tekun, Ulet, Sumber Daya Manusia, Kepemimpinan.

Kualitas pelayanan publik menurut Rukayat (2017:59-63) dapat dilihat dari aspek: (1) bukti fisik, (2) keandalan, (3) daya tanggap, (4) jaminan, (5) empati. Hal tersebut juga didukung oleh pendapat Mulyadi, Gedeona, & Afandi (2018:43) yang menyebutkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu memperhatikan komponen

pelayanan yakni prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan publik menurut Taufiqurokhman & Satispi (2018:91) antara lain: Konteks Monopolistik, Tekanan Lingkungan, Budaya Patrimonial.

Selain itu Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputy II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan (2009:26-28) menyebutkan tantangan dan kendala penyediaan pelayanan publik antara lain: kelemahan yang berasal dari sulitnya mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, pelayanan yang diberikan pemerintah memiliki ketidakpastian tinggi dalam hal teknologi produksi sehingga input dan output tidak dapat ditentukan dengan jelas, pelayanan pemerintah tidak mengenal “*bottom line*” artinya tidak mementingkan kualitas kinerjanya, dan organisasi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum masyarakat yang seharusnya dilayani.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan bentuk penelitian kualitatif dengan pendekatan *narrative inquiry*. Hardani & dkk (2020:39) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif merupakan aliran fenomenologis, yang artinya kegiatan penelitian ilmiah dengan cara penguraian dan pemahaman terhadap gejala sosial dan fakta yang diamati. Towers,

Takeuchi, Hall, & Martin (2017:167) “*narrative inquiry focuses not only individuals’ experiences but also on the social, cultural, and institutional narratives...*”. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Data yang terkumpul diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Uji validasi data menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik analisis data interaktif model Miles dan Huberman (Sugiyono, 2015:338) yakni (1) reduksi data, (2) penyajian data, dan (3) penarikan kesimpulan.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Penerapan pelayanan pembuatan E-KTP

Pelayanan publik yang baik, organisasi atau instansi harus memiliki dasar hukum yang jelas untuk menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten juga memiliki dasar hukum dalam menjalankan tugasnya.

Dalam keadaan pandemi seperti sekarang ini semua kegiatan serba terbatas. Dalam kondisi serba terbatas ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten tetap melaksanakan tugasnya dengan menerapkan 2 sistem pelayanan yakni pelayanan *online* dan pelayanan *offline*. Pelayanan *online* dilakukan dengan menggunakan aplikasi Sipon Keduten,

sedangkan pelayanan *offline* harus datang ke kantor dinas.

Dari penerapan kedua sistem pelayanan tersebut dapat diketahui bahwa karakteristik yang ditimbulkan dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten adalah dasar hukum, memiliki kelompok kepentingan yang luas termasuk kelompok sasaran yang ingin dilayani, memiliki tujuan sosial, *responsiveness*, dan *responsibility*.

2. Faktor penyebab pelayanan kurang maksimal

Faktor yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan publik dilihat dari lembaganya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten yang menyebabkan pelayanan kurang maksimal adalah sebagai berikut:

a. Evaluasi pelayanan hanya berdasarkan pengaduan

Evaluasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten hanya berdasarkan pengaduan yang diberikan masyarakat dan kemudian dilakukan rapat evaluasi internal yang beranggotakan petugas penerima berkas, petugas pengambilan, operator, dan kepala seksi.

b. Terputusnya jaringan karena pemadaman listrik

Adanya pemadaman listrik sangat menjadi kendala dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan pembuatan E-KTP mengingat semua alat yang digunakan dalam pelayanan pembuatan E-KTP menggunakan tenaga listrik.

Selain itu, terputusnya jaringan karena pemadaman listrik juga menjadi

suatu kendala yang menghambat pelayanan publik berjalan dengan baik. Jaringan digunakan untuk mengirim data yang ada di kantor dinas ke pusat. Sehingga apabila adanya pemutusan jaringan dari pusat biasanya banyaknya yang mengakses sistem pusat sehingga mengalami gangguan dan diharuskan memutuskan jaringan guna pemeliharaan. Hal tersebut berakibat proses pembuatan E-KTP mengalami masalah.

c. Gedung mengalami renovasi

Gedung merupakan salah satu fasilitas yang disediakan dinas untuk digunakan sebagai kantor guna menjalankan suatu kegiatan administrasi. Kantor juga digunakan untuk keberlangsungan proses pelayanan publik. Dikarenakan adanya renovasi dalam skala besar, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten untuk memberikan pelayanan administrasi penduduk harus berbagi kantor dengan Dinas Tenaga Kerja, namun hanya bersifat sementara karena kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten yang dahulu sedang diadakan renovasi.

d. Masyarakat banyak yang belum mengetahui pelayanan *online*

Pelayanan *online* dilakukan agar dalam masa pandemi covid-19 seperti sekarang ini pelayanan administrasi penduduk dapat tetap berlangsung. Pelayanan *online* juga digunakan agar mengurangi banyaknya kerumunan warga yang melakukan pengurusan administrasi penduduk khususnya pembuatan E-KTP. Akan tetapi apabila masyarakat belum mengetahui penggunaan pelayanan *online* menjadi belum maksimal.

Dari dokumentasi yang diperoleh peneliti dan hasil pengamatan peneliti pada tanggal 20 Mei 2021 terlihat bahwa masyarakat masih banyak yang belum mengetahui aplikasi yang digunakan untuk pelayanan *online* yaitu aplikasi SIPON KEDUTEN. Pada saat pelayanan *offline* berlangsung, masih banyak masyarakat yang melakukan secara *offline*.

3. Upaya penyelesaian permasalahan dalam pelayanan

Dalam melaksanakan pelayanan publik yang baik harus ada solusi-solusi guna menghadapi faktor penyebab pelayanan publik berjalan kurang maksimal, sehingga dapat menciptakan pelayanan publik yang semaksimal mungkin. Untuk menghadapi kendala tersebut, upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten adalah melakukan sosialisasi dan memanfaatkan media sosial. Upaya tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Penyediaan fasilitas pengaduan

Penyediaan fasilitas pengaduan dirasa membantu untuk keberlangsungan pelayanan. Apalagi fitur pengaduan di aplikasi Sipon Keduten yang membantu masyarakat mendapatkan jawaban langsung dari *customer service* bahkan ada kemungkinan dijawab langsung oleh operator. Selain itu, adanya fasilitas pengaduan ini membantu petugas penyedia pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dalam mengevaluasi pelayanan yang telah dilakukan melalui rapat evaluasi internal.

b. Pemanfaatan media sosial

Dengan memanfaatkan media sosial, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dapat

mengatasi masalah terkait kendala teknis yakni pemadaman listrik, terputusnya jaringan dari pusat, dan pemindahan gedung sementara. Pemanfaatan media sosial sangat berpengaruh ketika masalah teknis terjadi. Pemanfaatan media sosial digunakan untuk mengumumkan apabila terjadi pemadaman listrik di wilayah kantor dinas, terputusnya jaringan dari pusat, dan menginformasikan bahwa untuk sementara gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten berada di gedung Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Klaten melalui fitur *story*.

c. Pindah gedung

Untuk tetap melaksanakan pelayanan meskipun gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sedang direnovasi, maka untuk sementara semua proses pelayanan secara *offline* dipindahkan dahulu menjadi 1 gedung dengan Dinas Tenaga Kerja. Lokasi yang digunakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten untuk melakukan pelayanan pembuatan E-KTP yang diketahui peneliti dulunya Dinas Tenaga Kerja namun yang digunakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten sekarang yaitu kantor bagian barat dan yang digunakan Dinas Tenaga Kerja yakni kantor dibagian timur. Kemungkinan dikarenakan berbagi gedung maka ruang tunggu pun diletakkan di halaman kantor dinas baik ruang tunggu antrean maupun ruang tunggu pengambilan berkas. Diketahui bahwa kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten sedang berada dalam kondisi direnovasi, sehingga ada kemungkinan perpindahan kantor yang sekarang ini bersifat sementara.

d. Sosialisasi pelayanan *online*

Sosialisasi dilakukan untuk memperkenalkan sistem pelayanan *online* yaitu aplikasi SIPON KEDUTEN. Aplikasi tersebut dapat digunakan untuk mengurus administrasi penduduk dimana saja dan kapan saja dikarenakan berbasis teknologi aplikasi. Sistem sosialisasi yang digunakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten yaitu sosialisasi dari desa ke desa.

B. Pembahasan

1. Penerapan pelayanan pembuatan E-KTP

Penerapan pelayanan pembuatan E-KTP di Kabupaten Klaten dilakukan berdasarkan dasar hukum yang berlaku. Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten membentuk struktur organisasi untuk mempermudah dalam pembagian tugas dan tanggungjawab. Meskipun dalam keadaan pandemi covid-19, pelayanan pembuatan E-KTP tetap dilaksanakan namun dibagi menjadi 2 sistem pelayanan yaitu pelayanan *online* dan pelayanan *offline*.

Pelayanan *online* menggunakan aplikasi resmi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten yang dikenal dengan aplikasi Sipon Keduten, aplikasi tersebut dapat digunakan untuk mengurus semua administrasi kependudukan salah satunya yaitu E-KTP. Pelayanan dengan menggunakan aplikasi hanya dengan mengupload berkas persyaratan untuk mengurus adminduk kemudian pengajuan berkas dapat juga dipantau di aplikasi tersebut. Sedangkan pelayanan *offline* dilaksanakan dengan datang langsung di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten

yang sekarang untuk sementara berada di gedung yang sama dengan Dinas Tenaga Kerja dikarenakan ada renovasi. Untuk pemohon pemula harus melakukan pelayanan *offline* karena harus melakukan perekaman data empirik. Alur pelayanan *offline* yaitu mengambil nomor antrean dengan kode C di bagian informasi dan menunggu nomor dipanggil. Setelah nomor dipanggil masyarakat diarahkan di ruang administrasi untuk mengecek berkas persyaratan, kemudian berkas diteruskan kepada operator guna mencetak E-KTP sesuai nomor antrean pada operator, apabila E-KTP belum dapat dicetak pada hari itu juga maka masyarakat akan diinformasikan perkiraan kapan E-KTP dapat diambil.

Penerapan pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut terdapat karakteristik pelayanan publik antara lain: (1) Memiliki dasar hukum yang jelas, (2) Pelayanan disesuaikan dengan kepentingan dan sarasannya, (3) Memiliki tujuan sosial, (4) *Responsiveness*, dan (5) *Responsibility*. Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputy II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan (2009:19) menyatakan bahwa pelayanan publik yang dikelola pemerintah memiliki karakteristik antara lain: memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya, memiliki kelompok kepentingan yang luas termasuk kelompok sasaran yang ingin dilayani, memiliki tujuan sosial, dituntut untuk akuntabel kepada publik, memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan, serta seringkali menjadi sasaran isu politik. Karakteristik

pelayanan publik, Thamrin (2013:57-58) berpendapat bahwa “Suatu produk organisasi publik adalah pelayanan publik dan produk dari pelayanan publik di dalam negara hukum demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator, yakni *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*”.

2. Faktor penyebab pelayanan kurang maksimal

Penyebab pelayanan pembuatan E-KTP kurang maksimal adalah sebagai berikut:

a. Sulitnya mengukur kualitas pelayanan

Penilaian dari masyarakat dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, apakah kekurangan pelayanan maupun apa yang harus diperbaiki lagi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten telah menyediakan kotak kritik dan saran untuk pengaduan dalam pelayanan *offline*, sedangkan dalam pelayanan *online* pada aplikasi ada fitur pengaduan.

Kotak kritik dan saran serta pengaduan melalui aplikasi digunakan masyarakat apabila masyarakat mengalami keluhan. Sedangkan penilaian terhadap pelayanan tidak harus selalu mengenai keluhan akan pelayanan tersebut. Penilaian dalam mengukur kualitas pelayanan publik dapat mengenai hal-hal positif terhadap pelayanan guna terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam buku yang disusun oleh Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputy II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan (2009:26) menyebutkan bahwa organisasi pemerintah sangat sulit untuk mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari

kepentingan umum masyarakat yang seharusnya dilayaninya. Oleh karena itu, penilaian dari masyarakat sangat berguna untuk mengukur kualitas pelayanan publik.

b. Terputusnya jaringan karena pemadaman listrik

Semua alat yang digunakan dalam melaksanakan pelayanan pembuatan E-KTP adalah alat-alat elektronik yang dioperasikan menggunakan tenaga listrik. Pemadaman listrik menjadi hambatan yang sangat berpengaruh dalam proses pelaksanaannya. Ketika terjadi pemadaman listrik, proses pelayanan pembuatan E-KTP menjadi terhambat. Sedangkan sumber utama listrik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten adalah PLN.

Pelayanan *online* menggunakan aplikasi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten yang terhubung dengan sistem pusat. Data yang diinput melalui aplikasi maupun dengan pelayanan *offline* akan diteruskan ke operator terlebih dahulu kemudian operator menunggu persetujuan pusat untuk E-KTP dicetak. Dengan terputusnya jaringan karena pemadaman listrik menjadi hambatan yang menyebabkan pelayanan pembuatan E-KTP kurang maksimal

c. Gedung mengalami renovasi

Gedung adalah salah satu fasilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang digunakan sebagai kantor dan pelayanan pembuatan administrasi penduduk. Gedung yang digunakan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten sebelumnya mengalami kerusakan,

sehingga kantor dinas untuk melaksanakan pelayanan administrasi penduduk harus pindah untuk sementara. Kantor yang digunakan sementara untuk melaksanakan pelayanan administrasi penduduk sekarang ini adalah satu gedung dengan Dinas Tenaga Kerja. Dikarenakan harus berbagi gedung dengan Dinas Tenaga Kerja maka pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten harus memaksimalkan semua tempat untuk menyediakan fasilitas kepada masyarakat yang melakukan pelayanan secara *offline*.

d. Masyarakat yang belum mengetahui pelayanan *online*

Pelayanan yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten terbagi menjadi 2 sistem yaitu pelayanan *online* dan pelayanan *offline*. Dalam pelaksanaannya pelayanan *online* sudah ada masyarakat yang menggunakan aplikasi. Namun di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten masih banyak masyarakat yang melakukan pelayanan *offline*.

3. Upaya penyelesaian permasalahan dalam pelayanan

Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dalam mengatasi kendala yang dihadapi adalah sebagai berikut:

a. Penyediaan fasilitas pengaduan

Fasilitas pengaduan yang disiapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten adalah kotak kritik dan saran, serta penyediaan fitur pengaduan dalam aplikasi Sipon Keduten. Hal tersebut dapat membantu

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dalam mengevaluasi pelayanan melalui rapat evaluasi internal antar petugas

b. Pemanfaatan media sosial untuk kendala teknis

Salah satu upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dalam menghadapi permasalahan teknis yaitu memanfaatkan media sosial. Permasalahan teknis seperti adanya pemadaman listrik, terputusnya jaringan dari pusat, dan pemindahan sementara kantor dinas yang digunakan pelayanan secara langsung atau *offline* dapat diatasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dengan memanfaatkan media sosial. Pemanfaatan media sosial untuk mengatasi permasalahan-permasalahan teknis tersebut dapat dilihat dalam bentuk memberikan informasi atau pengumuman melalui media sosial dengan fitur Instagram *story*.

Media sosial menurut Fitriani (2017:151-152) merupakan suatu sarana yang sangat bermanfaat dalam penyebaran informasi bagi masyarakat dalam berbagai bidang dengan cepat dan mudah. Sebagai sarana penyebaran informasi yang sangat cepat dan dinilai efektif, media sosial dapat dimanfaatkan dalam berbagai bidang. Setiadi (2016:7) berpendapat bahwa “Kehadiran media sosial membawa dampak perubahan cara berkomunikasi dari konvensional menjadi modern dan serba digital, namun juga menyebabkan komunikasi yang berlangsung menjadi lebih efektif”.

c. Pindah gedung

Perpindahan gedung untuk sementara ini dianggap keputusan yang

paling tepat yang diambil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten agar tetap bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dengan direnovasinya gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten tidak menjadikan pelayanan terhenti. Tak hanya bertujuan untuk pelayanan tetap terlaksana, perpindahan gedung untuk sementara ini juga bertujuan agar semua kegiatan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten tetap terlaksana. Sehingga pekerjaan tidak menumpuk.

d. Sosialisasi menyebarkan informasi pelayanan *online*

Sosialisasi dilakukan untuk memperkenalkan pelayanan *online* kepada masyarakat. Sosialisasi pelayanan *online* dilakukan dengan maksud agar masyarakat melakukan pengurusan administrasi penduduk tanpa harus datang ke kantor dinas. Hal ini dimaksudkan selain untuk mempercepat dan lebih efisien dalam pelayanan, namun juga untuk menghindari kerumunan mengingat masih berada dalam keadaan pandemi covid-19. Sosialisasi dilakukan ke desa dan menggunakan media sosial, serta untuk tutorial penggunaan aplikasi SIPON KEDUTEN dapat dilihat melalui platform youtube.

Sosialisasi memiliki tujuan agar suatu informasi dapat diterima kepada seluruh sasaran sosialisasi. Menurut Naurisma & Naryoso (2020:6) agar suatu program dapat semakin dikenal oleh masyarakat, sehingga masyarakat dapat menggunakan program yang telah disosialisasikan tersebut. Keberhasilan

sosialisasi dapat dicapai apabila dilakukan secara terus menerus, sehingga sasaran sosialisasi dapat menerima informasi yang jelas serta dapat diterapkan. Kurniasi & Halimatusyadiah (2018:108) berpendapat bahwa semakin intens dan efektif sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat maka semakin besar kepatuhan masyarakat terhadap suatu program.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan data yang telah terkumpul dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Penerapan pelayanan pembuatan E-KTP di Kabupaten Klaten menggunakan 2 sistem pelayanan yaitu pelayanan *online* (aplikasi Sipon Keduten) dan pelayanan *offline*. Dari penerapan 2 sistem pelayanan tersebut menghasilkan karakteristik pelayanan sebagai berikut (1) memiliki dasar hukum pembuatan E-KTP, (2) pelayanan disesuaikan dengan kepentingan dan sasarannya, (3) memiliki tujuan sosial, (4) *responsiveness*, dan (5) *responsibility*.

Faktor yang mempengaruhi pelayanan kurang maksimal adalah sebagai berikut (1) sulitnya mengukur kualitas pelayanan, (2) seringnya pemadaman listrik, (3) terputusnya jaringan dari pusat, (4) gedung Disdukcapil rusak/ambruk, dan (5) masyarakat yang belum mengetahui pelayanan *online*.

Upaya Disdukcapil Klaten dalam menyelesaikan kendala yang dialami dalam proses pembuatan E-KTP adalah sosialisasi untuk menyebarkan informasi mengenai pelayanan *online* dan

memanfaatkan media sosial untuk mengatasi kendala teknis seperti adanya pemadaman listrik, pemutusan jaringan dari pusat, dll.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Fitriani, Y. (2017). Analisis pemanfaatan berbagai media sosial sebagai sarana penyebaran informasi bagi masyarakat. *Jurnal Komputer dan Informatika*, 151-152.
- Hardani, Aulia, N. H., Adriani, H., Fardani, R. A., Ustiawati, J., Utami, E. F., . . . Istiqomah, R. R. (2020). *Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu.
- Kurniasi, D., & Halimatusyadiah. (2018). Pengaruh sosialisasi perpajakan, pemahaman, kemudahan dan manfaat yang dirasakan wajib pajak UMKM terhadap kepatuhan memiliki NPWP. *Jurnal Akuntansi*, 108.
- Lestari, M. A., Tabrani, M., & Ayumida, S. (2018). Sistem informasi pengelolaan data administrasi kependudukan pada kantor desa pucung karawang. *Jurnal Interkom Vol. 13 No. 3*, 20.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 8.
- Mulyadi, D., Gedeona, H., & Afandi, M. N. (2018). *Administrasi publik untuk pelayanan publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nurisma, N. S., & Naryoso, A. (2020). Audit komunikasi strategi sosialisasi program hotline pelayanan publik LAPOR Hendi. *Interaksi Online* 9, 6.
- Priyono, J. (2020). *Aplikasi sipon keduten klaten, tawarkan layanan kependudukan semudah update status*. Klaten: Dinas Kominfo Klaten.
- Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputy II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan. (2009). *Standar pelayanan publik, langkah-langkah penyusunan*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 59-63.
- Setiadi, A. (2016). Pemanfaatan media sosial untuk efektivitas komunikasi. *Jurnal Humaniora*, 7.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik*. Tangerang Selatan: UNJ PRESS.
- Thamrin, H. (2013). *Hukum pelayanan publik di indonesia*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Towers, J., Takeuchi, M. A., Hall, J., & Martin, L. C. (2017). Student's emotional experiences learning mathematics in canadian schools. *Understanding Emotions in Mathematical Thinking and Learning*, 167.