

Efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) di Kabupaten Magetan

Nur Zulfa Laily, Sri Yuliani

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret
email : nzulfaly12@student.uns.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan dalam memberikan pelayanan KTP-El. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sistem pelayanan pembuatan KTP-El di Kabupaten Magetan yang masih berbelit-belit dan akses pelayanan yang belum optimal. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan. Sumber data diperoleh dari hasil wawancara secara langsung oleh informan yang meliputi, Kepala Dinas Disdukcapil, Staf pelayanan KTP-El Mal Pelayanan Publik serta masyarakat pengguna layanan KTP-El di MPP. Selain itu data juga diperoleh dari hasil observasi dan pengamatan secara langsung mengenai kondisi lapangan, serta dokumen arsip yang mendukung lainnya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur tingkat Efektivitas Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan yang kemudian akan dijadikan bahan evaluasi bagi beberapa pihak yang terkait, dan juga bermanfaat bagi pembaca.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, KTP-El

Abstract

This study aims to analyze the effectiveness of the Magetan District Public Service Mall in providing KTP-El services. The background of this research is that the service system for making KTP-El in Magetan Regency is still convoluted and access to services is not yet optimal. The method used in this study is a qualitative research method with a descriptive approach which was carried out at the Magetan District Public Service Mall. Sources of data will be obtained from the results of direct interviews with informants which include the Head of the Disdukcapil Office, KTP-El service staff at Public Service Malls and the public who use KTP-EL services at MPP. In addition, data will be obtained from observations and direct observations regarding field conditions, as well as other supporting archival documents. The data analysis technique used in this study is data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this research are expected to be a benchmark for the level of Effectiveness of the Magetan District Public Service Mall which will then be used as evaluation material for several related parties, and also useful for readers.

Keywords: Effectiveness, Public Service, KTP-El

Pendahuluan

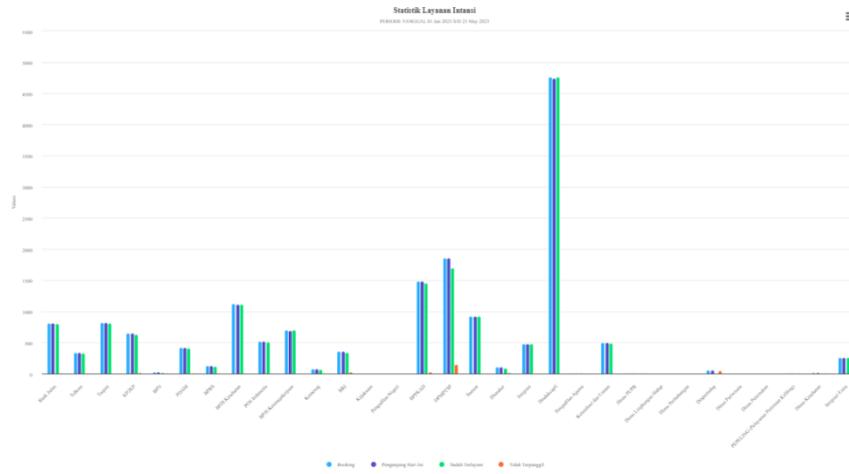
Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Magetan telah resmi beroperasi pada tanggal 05 April 2021 yang menjadikan hari yang bersejarah untuk masyarakat dan Pemerintah Kabupaten Magetan. Dengan adanya MPP Magetan mampu membuka kesempatan bagi pihak swasta maupun investor untuk bersinergi dengan Pemerintah Daerah, serta seluruh masyarakat Magetan dapat menikmati pelayanan yang mudah, nyaman, cepat dan juga transparan. Dikutip dari website resmi (mpp.magetan.go.id), Mal Pelayanan Publik Magetan, sudah ada 29 instansi, dan 277 layanan yang siap melayani masyarakat. Sejauh ini terdapat instansi vertikal yang tergabung di MPP Magetan meliputi DPMPTSP (Dinas Pelayanan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu), Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil), BPKAD (Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah), Dinkes (Dinas Kesehatan), Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap), PDAM, Imigrasi, dan masih banyak instansi lainnya.

Dari sekian banyak pelayanan yang diberikan oleh MPP Magetan, salah satunya merupakan pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) khususnya didalam penyelenggaraan pelayanan KTP-El (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) bagi masyarakat Magetan. Menurut Undang-Undang No.24 tentang Administrasi Kependudukan, Kartu Tanda Penduduk menjadi identitas atau kartu tanda pengenal yang sah dan secara nasional berlaku di seluruh wilayah di Indonesia. Setiap penduduk Indonesia yang telah berusia diatas 17 tahun baik belum kawin maupun sudah kawin, berhak dan wajib mendapatkan dan memiliki KTP-El. Setiap penduduk Indonesia cukup mempunyai satu KTP yang diidentifikasi melalui Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang berlaku seumur hidup. Kewajiban memiliki KTP-El bagi setiap orang berarti juga ikut didalam melaksanakan program tertib administrasi yang dibuat oleh pemerintah.

Sebelum adanya Mal Pelayanan Publik program pembuatan KTP-El ini nyatanya masih menimbulkan pro dan kontra di kalangan masyarakat. Banyak masyarakat yang mendukung terkait dengan adanya program yang diadakan oleh pemerintah ini dengan tujuan sebagai identitas setiap warga negara atau penduduk yang sah. Tetapi ada beberapa masyarakat yang mengkritik program ini dikarenakan proses administrasi pembuatannya yang dianggap lambat dan memakan waktu.

Keefektifan suatu pelayanan publik dapat dilihat dari berbagai hal yang melatarbelakangi seperti bagaimana peraturannya, aparaturnya, prosedur pelaksanaannya atau fasilitasnya, dan juga bagaimana masyarakat menyikapi dan memanfaatkan pelayanan tersebut sehingga pengguna layanan dapat merasakan kemudahan dari sistem layanan yang ada saat ini.

Grafik 1
Jumlah Pengunjung MPP 01 Januari – 23 Mei 2023



Sumber: <https://mpp.magetan.go.id/>

Gambar diatas menunjukkan bahwasanya jumlah pengunjung tertinggi berada pada Disdukcapil per Januari-Mei 2023 dengan total pengunjung 7.988 dan 8.066 sudah terlayani, dan 6 pengunjung yang belum terlayani. Bergabungnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di MPP Magetan tentu memfasilitasi kemudahan untuk masyarakat Magetan yang rumahnya jauh dari Disdukcapil pusat. Letaknya yang strategis di pusat kota mampu dijangkau oleh seluruh masyarakat Magetan. Tidak hanya pelayanan KTP-El saja, MPP Magetan juga menyediakan pelayanan dari beberapa instansi yang sudah tergabung. Sehingga hal ini menambah nilai keefektivitasan dari MPP. Mal Pelayanan Publik menjadi armada ketiga yang dianggap lebih revolusioner didalam memadukan penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang berasal dari pemerintah pusat, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), ataupun swasta. Berlandaskan Permen No. 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Mal Pelayanan Publik merupakan lokasi terjadinya aktivitas atau kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa, maupun pelayanan administrasi yang juga menjadi pengembangan dari fungsi pokok dari pelayanan publik. Fungsi pokok pelayanan publik dapat berasal dari BUMN maupun BUMD didalam memfasilitasi pelayanan yang tepat, aman, dan mudah. Sistem atau prosedur pelayanan di Indonesia masih dianggap berbelit-belit, rendahnya profesionalisme SDM, dan waktu dan biaya yang tidak pasti menyebabkan pelayanan publik di Indonesia masih dianggap high-cost economy (ekonomi biaya tinggi).

Tabel 1
 Indeks Kepuasan Masyarakat MPP Magetan 2020-2023

Indek Kepuasan Masyarakat		
Mulai 2020 NILAI IKM 99,09 Sangat Baik 33776 Responden	Tahun Ini NILAI IKM 98,75 Sangat Baik 1312 Responden	Bulan Ini NILAI IKM 0 Tidak Baik 0 Responden
<small>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</small>		

Sumber : <https://mpp.magetan.go.id/>

Dapat ditinjau dari Indeks Kepuasan Masyarakat diatas MPP Magetan mengalami penurunan nilai IKM dari tahun 2020-2023. Pada tahun 2020-2021 nilai IKM mencapai 99,09 dengan total 33776 responden. Sedangkan tahun 2021-saat ini nilai IKM turun menjadi 98,75 dan hanya ada 1312 responden saja. Nilai IKM dapat diukur melalui unsur yang meliputi, 1) persyaratan, 2) prosedur, 3) waktu pelayanan, 4) biaya tarif, 5) produk layanan, 6) kompetensi pelaksana, 7) perilaku pelaksana, 8) penanganan pengaduan, sarana, dan masukan, serta 9) sarana prasarana. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat memang harus dilakukan secara berkala. Menurut KEPMENPAN Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang “Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik” ukuran keberhasilan dari penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan bagi penerima layanan. Kepuasan pelayanan tersebut dapat dikatakan tercapai jika penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai yang diharapkan. Tingkat kepuasan masyarakat dapat menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan MPP Magetan. Jika Survey Indeks Kepuasan Masyarakat menurun menggambarkan adanya indikator yang belum tercapai. Sehingga hubungan antara IKM dengan efektivitas adalah gambaran dari tercapainya sebuah tujuan, yakni pelayanan publik. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebuah organisasi harus mencapai tujuan agar dapat dikatakan efektif. Dari uraian latar belakang masalah diatas maka, peneliti mengambil judul penelitian tentang “Efektivitas Mal Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) Di Kabupaten Magetan”.

Metode

Metode penelitian yang dipergunakan didalam penelitian ini merupakan metode penelitian kualitatif. Pendekatan yang dipergunakan didalam penelitian ini

merupakan pendekatan deskriptif kualitatif, maka penelitian ini akan menggambarkan mengenai “Efektivitas Mal Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) Di Kabupaten Magetan” secara mendalam. Penelitian Kualitatif merupakan metode penelitian naturalistic karena penelitian ini dilaksanakan didalam kondisi yang alamiah (natural setting) yang mana disebut juga sebagai metode ethnographi karena awalnya metode ini banyak dipergunakan pada penelitian di sektor antropologi budaya, karena data yang terkumpul dan analisa datanya lebih memiliki sifat kualitatif (Sugiyono, 2015:8). Teknik pengumpulan data pada penelitian kali ini menggunakan wawancara,observasi dan dokumentasi yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Proses Pelayanan KTP-EI

Dalam pelaksanaan pelayanan KTP-EI baik di Mal Pelayanan Publik maupun Disdukcapil harus melalui proses yang sudah ditetapkan. Tujuan kehadiran Mal Pelayanan Publik ialah mampu memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan serta kenyamanan bagi masyarakat. Sama halnya dalam melakukan kepengurusan KTP-EI bagi masyarakat, MPP Magetan haruslah memberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip yang dianut diatas, dengan memberikan prosedur yang mudah dan tidak berbelit-belit sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang memuaskan. Seperti yang tertera dalam Website resmi Disdukcapil Magetan bahwa prosedur yang harus dilalui dalam kepengurusan KTP-EI meliputi:

- 1) Pembuatan KTP-EI, dengan syarat :
 - a) Foto Copy KK
 - b) KTP asli jika ada perubahan elemen atau rusak
 - c) Surat kehilangan KTP-EI dari kepolisian jika hilang
- 2) Untuk pemohon dapat melakukan pendaftaran melalui WEB Resmi Mal Pelayanan Publik untuk mengambil nomor antrian dengan alamat WEB https://mpp.magetan.go.id/ambil_nomor?id=169. Jika sudah memenuhi syarat administrative tersebut, maka pemohon dapat segera melakukan perekaman di Kecamatan, Disdukcapil, maupun Mal Pelayanan Publik
- 3) Setelah mengambil nomor antrian melalui online atau WEB resmi, pemohon dapat mengirimkan kelengkapan data penduduk ke Mal Pelayanan Publik. Dalam prakteknya petugas pelayanan akan tetap memberikan kelonggaran terhadap pemohon jika persyaratan dokumen masih kurang ataupun tertinggal. Pemohon dapat mengirimkan dokumen melalui WhatsApp agar pemohon dapat segera di proses dengan syarat harus valid. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Gustaf selaku Staf Pelayanan KTP-EI di Mal Pelayanan Publik

“Iya mbak untuk pemohon yang sudah datang kesini namun masih kurang persyaratannya kita akan memberikan kelonggaran, misalnya hanya membawa KK saja, daripada harus bolak balik maka pemohon bisa menghubungi pihak keluarga yang ada dirumah, kemudian persyaratan yang kurang dapat difoto dan dikirim melalui WhatsApp (hasil wawancara 27 Juni 2023)

Realitas yang saya ketahui di lapangan memang demikian adanya, bahwa persyaratan memang seringkali menyulitkan bagi para pemohon karena adanya perbedaan informasi yang didapat dari si pemohon. Sehingga hal tersebut menyebabkan persyaratan terlihat berbelit-belit dan memakan waktu. Menurut Bapak Disdukcapil (Kabid Disdukcapil)

“Tidak ada prosedur yang berbeda antara di Disdukcapil maupun MPP Magetan, semuanya sudah ditetapkan sesuai prosedur yang ditetapkan. Untuk pemohon baru wajib melakukan perekaman dengan membawa berkas KK, setelah itu akan melakukan pencetakan KTP. Untuk pemberian berkas dapat langsung diserahkan ke Kecamatan maupun MPP (hasil wawancara 27 Juni 2023)

Perekaman KTP Elektronik

Dalam proses perekaman KTP-EI memang harus benar-benar memenuhi syarat dan sesuai dengan data yang valid. Mengingat KTP-EI ini merupakan sebuah identitas yang penting dan tidak boleh disalahgunakan. Untuk itu dalam setiap tahapan yang harus dilalui harus benar-benar sesuai. Proses perekaman merupakan proses menyimpan data bagi setiap penduduk kedalam file yang nantinya akan dikirim secara langsung pada Disdukcapil Pusat untuk dapat kemudian dicetak. Dalam proses perekaman terdiri dari berbagai tahapan yang meliputi:

a. Pengambilan foto

Petugas akan memastikan terlebih dahulu bahwa pemohon benar-benar belum pernah melakukan perekaman sebelumnya. Proses pengambilan foto akan berlangsung kurang lebih 5 menit, pemohon akan dipersilahkan duduk ditempat yang sudah disediakan dengan warna latar biru bagi pemohon yang lahir di tahun yang genap, dan latar warna merah bagi pemohon yang lahir di tahun yang ganjil. Pemohon harus menghadap kamera dengan sikap tegap agar gambar dapat diambil dengan jelas.

b. Tanda tangan

Setelah sesi pengambilan foto, pemohon akan diminta oleh petugas untuk tandatangan diatas signature pad atau alat yang sejenis dengan layar yang dilengkapi juga dengan pulpen yang mampu menampilkan tanda tangan

secara digital dan mampu mengidentifikasi secara elektronik. Secara langsung tanda tangan akan terhubung dan tersimpan di computer.

c. Pengambilan Sidik jari

Bagi pemohon akan diminta untuk meletakkan 4 jari kanan dan 4 jari kiri diatas finger print atau alat semacam pendeteksi atau perekam sidik jari yang kemudian akan terekam dan terhubung ke komputer.

d. Perekaman Iris Mata

Pada tahap ini pemohon akan diminta membuka mata hingga benar-benar nampak seluruh bagian mata agar pengambilan iris mata dapat terambil dengan jelas. Pengambilan iris mata ini menggunakan alat iris scanner yang juga terhubung secara langsung ke komputer.

e. Tanda tangan

Pemohon akan diminta untuk tanda tangan kedua kalinya sebagai langkah verifikasi

f. Pengambilan sidik jari aktivasi

Pemohon akan diminta untuk meletakkan 2 ibu jari diatas finger print, kemudian 1 jari telunjuk kanan dan 1 jari telunjuk kiri di atas finger print untuk tahap kedua sebagai langkah aktifasi.

g. Pengiriman data rekam

Petugas akan melakukan pencatatan data bagi setiap pemohon yang melakukan perekaman melalui sistem dan mengecek secara berkala. Jika data sudah lengkap akan dikirim secara real time (langsung) ke Disdukcapil Pusat untuk menunggu diverifikasi dengan waktu 1 sampai 2 hari.

h. Pencetakan dan pengambilan

Setelah diverifikasi oleh Pusat KTP akan dicetak dengan waktu 5-15 menit. Untuk pengambilan pemohon akan diminta menunggu dan meninggalkan nomor yang bisa dihubungi untuk nanti dikonfirmasi oleh petugas bahwa KTP-El sudah jadi dan dapat diambil di MPP Magetan

Dari beberapa proses tahapan perekaman diatas dalam setiap tahapnya hanya memerlukan waktu kurang lebih 5 sampai 10menit tergantung dengan sistem yang berjalan. Kecuali tahap pengiriman data ke pusat yang harus menunggu waktu 1-3 hari paling lama untuk dapat diverifikasi Pusat dan dapat dicetak. Dalam setiap tahapannya juga ditangani oleh Staf yang mempumpuni dibidangnya masing-masing. Setelah melakukan proses perekaman pemohon akan menunggu konfirmasi dari petugas untuk mengambil KTP-El yang sudah dicetak. Memang saat ini penerbitan KTP-El bagi pemohon baru tidak membutuhkan waktu hingga berminggu-minggu bahkan berbulan-bulan. Bapak Gustaf seorang staf perekaman mengatakan,

“Untuk sekarang ini memang sudah bisa menunggu penerbitan KTP-El dengan waktu maksimal 3 hari, tergantung antriannya

juga mbak. beda sama dulu bisa berbulan-bulan karena yang mencetak itu Pusat, sekarang bisa dilakukan disini, di kecamatan, atau di disdukcapil. Tergantung juga sama ketersediaan blangkonya, kadang pusat juga terlambat mengirimkan blangkonya. Tapi untuk sekarang 1 hari kadang sudah jadi untuk KTP Pemohon baru, kalau untuk kerusakan atau mengganti elemen itu 5-15 menit sudah jadi dan bisa diambil” (hasil wawancara 27 Juni 2023)

Pernyataan Bapak Gustaf diatas menjelaskan bahwa saat ini proses pembuatan KTP-El memang sudah banyak mengalami perubahan dan perbaikan. Dari yang berbulan-bulan menunggu penerbitan, sekarang hanya memakan waktu minimal 1 hari maksimal 2 hari bagi pemohon KTP baru, untuk pemohon KTP yang mengalami perubahan elemen atau status pada KTP hanya memakan waktu 5-15 menit saja. Sehingga Pemohon KTP baru tidak akan membuang-buang waktu dan tenaga untuk mengecek secara berkala ke Kantor Kecamatan masing-masing. Seperti yang diutarakan Ibu Damayanti pemohon di MPP Magetan

“Sekarang cepat mbak, dulu saya nunggu sampai sampai 1 bulan lebih baru dibagikan sama Ketua RT, saya juga harus ngecek dan tanya-tanya kenapa lama sekali, ternyata memang dicetak sama pusat baru dikirim ke disdukcapil lalu baru di salurkan ke RT masing-masing katanya. Sekarang setelah ngantar anak saya kemarin cuma 1 hari disini sudah jadi” (hasil wawancara 27 Juni 2023)

Banyaknya perubahan yang dilakukan oleh pemerintah dalam kepengurusan kependudukan salah satunya dalam pembuatan KTP-El memang sudah dirasakan oleh masyarakat secara langsung. Sehingga harapan masyarakat mengenai pelayanan yang mudah dan cepat sudah dirasakan perbedaannya.

Efektivitas

Pelayanan Publik yang prima adalah pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan, jadi sudah seharusnya pelayanan publik menerapkan prinsip pelayanan yang mudah tidak berbelit-belit dan tidak melebihi-lebih kana tau mengurangi prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan publik akan dikatakan efektif jika memenuhi 4 aspek sebagai berikut:

- 1) Pelayanan harus cepat, dalam hal ini pelanggan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk memperoleh pelayanan.
- 2) Pelayanan harus tepat, dibutuhkan ketepatan dalam berbagai aspek, yaitu : aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.

- 3) Pelayanan harus akurat, Produk pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum dan tidak diragukan keabsahannya.
- 4) Pelayanan harus berkualitas, Produk pelayanan tidak seadannya, sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak, dan untuk kepentingan pelanggan. (Surjadi, 2009 : 46)

Dari uraian teori diatas, maka penerapan yang dapat diambil meliputi:

a) Aspek kecepatan pelayanan

Teori ini mengatakan bahwa pelayanan harus cepat, sehingga pelanggan tidak membutuhkan waktu yang lama dalam menikmati pelayanan. Sehingga dalam proses pelayanan yang berjalan membutuhkan standart waktu yang ditetapkan.

Dari hasil pengalaman pribadi maupun hasil observasi lapangan, menunjukan bahwa penerbitan KTP-El memang hanya membutuhkan waktu 15 menit, namun waktu itu diluar tahapan proses pelayanan yang mencakup tahap perekaman bagi Pemohon KTP-El baru. Tidak hanya itu bagi pemohon KTP-El baru harus menunggu validasi dari Disdukcapil Pusat minimal 1 hari untuk kemudian dapat dicetak. Untuk penerbitan KTP-El yang rusak maupun hilang hanya membutuhkan waktu 15 menit. Hal ini dikonfirmasi melalui Ibu Endah selaku Kabid Pendaftaran Penduduk yakni,

“Untuk pemohon baru sebenarnya tergantung validasi dari pusat, kalau data bisa dikembalikan kesini bisa dalam hitungan menit maupun jam atau hari. Tidak pernah lebih dari 1 (satu hari). Sementara untuk pembaruan data hanya 15 menit bisa langsung jadi tergantung dengan ketersediaan blangko jika habis harus menunggu dari pusat mbak” (hasil wawancara, 27 Juni 2023)

Kecepatan pelayanan saat ini memang sudah jauh berbeda dari sebelumnya, yang dulu KTP-El hanya bisa dicetak di Pusat dan menunggu waktu berbulan-bulan, saat ini masyarakat dapat menikmati layanan KTP-El hanya dalam hitungan menit saja. Namun kurang sigapnya Disdukcapil Pusat dalam hal ketersediaan blangko juga menjadi hambatan yang menyebabkan pelayanan juga terhambat dan memakan waktu. Sehingga bagi masyarakat yang segera membutuhkan KTP-El mau tidak mau harus menunggu hingga blangko kembali tersedia. Sesuai yang diutarakan oleh Ibu Endah selaku Kabid Pendaftaran Penduduk

“Yang membuat pelayanan terkesan lama sebenarnya karena ada faktor eksternal mbak, seperti jaringan eror atau blangko habis. Sementara blangko itu kewenangan pusat bukan daerah” (hasil wawancara, 27 Juni 2023)

Dalam proses wawancara terhadap beberapa narasumber pengunjung Mal Pelayanan Publik mengenai kecepatan pelayanan KTP-El disini penulis

mendapatkan jawaban yang beragam. Seperti jawaban Ibu Damayanti yang mengatakan pelayanan disini cepat. Pernyataan tersebut juga dibenarkan oleh Putri yang mengatakan,

“Menurut saya disini lebih enak mbak, kebetulan rumah saya lebih dekat untuk ke MPP. Disini bisa mengambil nomer antrian online jadi pas datang tinggal nunggu sebentar, ini tadi ganti KTP rusak langsung jadi” (hasil wawancara, 1 Juli 2023)

Sejauh ini belum ada respon negatif dari pengunjung Mal Pelayanan Publik Magetan mengenai kecepatan pelayanan KTP-El, yang mana hal tersebut juga disetujui oleh Kevin dan Puti yang setuju bahwa pelayanan secara keseluruhan sudah baik dan cepat. Namun dari Puti mengalami kendala blangko habis sehingga harus menunggu di konfirmasi oleh petugas jika blangko sudah tersedia dan bisa diambil.

b) Aspek ketepatan pelayanan

Sesuai yang dikemukakan Sujardi, pelayanan publik harus mencakup ketepatan yang mencakup aspek antara lain : waktu, biaya, prosedur, sasaran, serta kualitas maupun kuantitas dan juga kompetensi petugas. Untuk pelayanan KTP-El ini dipengaruhi oleh faktor-faktor tersebut.

1) Waktu Pelayanan

Sama dengan aspek kecepatan, pentingnya standart pelayanan menjadi penting untuk jaminan kepada masyarakat atas pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang sudah ditetapkan. Dalam perekaman KTP-El saat ini memang keseluruhan prosesnya hanya membutuhkan waktu 15 menit. Waktu tersebut diluar proses pencetakan. Karena bagi pemohon KTP-El Baru harus melakukan perekaman dan validasi data ke pusat maksimal 1 hari.

2) Biaya

Dalam kepengurusan administrasi kependudukan baik KTP-El, KK, Akta Kelahiran, dan dokumen penting lainnya sudah sepenuhnya ditanggung oleh negara. Hal ini dibuktikan dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan bahwa setiap penduduk dalam mengurus dokumen pendidikan tidak akan dikenakan biaya sepeserpun alias Rp.0 (nol rupiah). Bagi aparat yang ditemukan memungut biaya diluar denda maka akan ditindak secara tegas serta ancaman pidana 2 (dua) tahun penjara atau denda 25 (dua puluh lima) juta rupiah.

3) Standart Proses Pelayanan

Sejauh ini di website resmi Mal Pelayanan Publik Kab.Magetan belum menunjukkan atau menampilkan mengenai persyaratan dan proses apa saja yang diperlukan dalam kepengurusan KTP-El. Namun di website resmi disdukcapil Kabupaten Magetan sudah menampilkan bagaimana tata cara dan proses kepengurusan KTP-El

Gambar 3
 Urutan prosedur pembuatan KTP-EI

No		Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Pemohon	Operator	Petugas Cetak dan Register	Kasi/Kabid	Kelengkapan	Waktu	Output		
1	Membawa berkas persyaratan disertai dengan bukti perekaman bagi yg baru perekaman (lengkap & benar)						Berkas Persyaratan	Berkas Persyaratan		
2	Meneliti berkas persyaratan, jika berkas tidak memenuhi persyaratan maka dikembalikan kepada Pemohon untuk dilengkapi kembali, jika berkas persyaratan sudah benar maka bisa diajukan ke Kasi/Kabid							Berkas Persyaratan yang telah diteliti	Berkas Persyaratan yang telah diteliti	
3	Memverifikasi						3 menit	Berkas Persyaratan yang telah diteliti	Berkas Persyaratan yang telah diverifikasi	
4	Mencetak						8 menit	Berkas Persyaratan yang telah diteliti diverifikasi	Dokumen KTP - Elektronik	
5	Melakukan register dokumen kependudukan						3 menit	Dokumen KTP-Elektronik	Dokumen KTP-Elektronik dan No Register	
6	Dokumen KTP-elektronik						1 menit	Dokumen KTP-Elektronik	KTP-Elektronik	

Sumber : Disdukcapil Magetan, 2023 diambil melalui <https://dispenduk.magetan.go.id/penerbitan-ktp-el-baru/>

Gambar diatas menjelaskan bahwa setiap pemohon yang akan melakukan perekaman KTP-EI harus memenuhi syarat terlebih dahulu. Yakni berusia 17 tahun baik yang sudah kawin, belum kawin, ataupun pernah kawin serta membawa KK. Jika telah memenuhi persyaratan maka pemohon bisa mengajukan berkas dan dokumen persyaratan dengan lengkap dan benar agar dapat di proses oleh petugas. Dalam setiap tahapan atau prosesnya sudah ditentukan mengenai waktu penyelesaian dari setiap tahapannya. Bagi setiap pemohon dapat melakukan perekaman baik di kantor kecamatan wilayah masing-masing, di Disdukcapil, maupun di Mal Pelayanan Publik.

4) Sasaran

Sasaran KTP digital yang hingga saat ini masih terus digencarkan oleh Disdukcapil Magetan kepada masyarakat magetan, hingga tahun 2022 sudah terdaftar sebanyak 531.046 warga Magetan yang seharusnya sudah memiliki KTP-EI masih terdapat 8.708 warga masyarakat yang belum memiliki KTP-EI. Dikutip wawancara dari radarmadiun.jawa pos Ibu Endah selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk menuturkan bahwa,

“Yang belum punya KTP itu mungkin karena bersangkutan menjadi TKI, dan untuk masyarakat yang belum mengantongi KTP namun sudah mengajukan dikarenakan blangko dari pusat belum

dikirim, dan kami tidak dapat memproduksi sendiri” (hasil wawancara 20 Desember 2022)

Dari uraian diatas Ibu Endah enggan mengomentari mengenai kendala ribuan warga yang belum memiliki KTP-El, sehingga dapat disimpulkan hingga saat ini memang masih banyak masyarakat Magetan yang belum memiliki KTP-El. Padahal masyarakat Magetan merupakan penduduk wajib KTP yang sudah seharusnya memiliki identitas resmi yang nantinya akan dipergunakan dalam segala kepengurusan administrasi.

5) Kualitas, Kuantitas serta Kompetensi Petugas

Selain petugas yang melayani, fasilitas penunjang seperti sarana dan prasarana pelayanan juga memiliki peran dalam efektivitas pelayanan. Dari hasil observasi dijelaskan bahwa sistem pelayanan KTP-El dilakukan di Gedung Mal Pelayanan Publik di Lantai II Pasar Baru Magetan, yang mana ketika masuk ruang utama adalah pengambilan nomor antrian yang dilayani oleh Satpam dan 1 Petugas khusus. Dalam 1 (Satu) ruangan terdapat beberapa bilik yang didalamnya terdapat gabungan dari beberapa Dinas. Setiap bilik sudah terdapat nama dinas masing-masing. Sehingga memudahkan pengunjung untuk menduduki antrian sesuai tempatnya. Setelah mengambil nomor antrian akan dipanggil oleh petugas rekaman. Tidak adanya papan petunjuk di setiap meja petugas membuat masyarakat bingung harus menuju ke meja mana, sehingga harus diarahkan kembali oleh petugas. Tempat perekaman yang ada di Mal Pelayanan Publik bersifat terbuka dan dilengkapi peralatan rekam lengkap seperti, Kamera foto lengkap dengan latar, fingerprint, signature pad, dan iris scan yang masing-masing berjumlah 1 (satu) unit.

c) Aspek akurasi pelayanan

Sebuah pelayanan Publik harus memiliki keakuratan dari produk yang dihasilkan dengan kata lain realibilitas pelayanan harus terhindar dari kesalahan kepada konsumen. Sehingga produk yang diterima oleh masyarakat benar-benar sah dan memiliki kekuatan hukum yang tidak diragukan. Dalam penelitian ini pelayanan yang diberikan mencakup perekaman untuk menghasilkan sebuah produk yakni KTP-El. Akurasi Pelayanan KTP-El di Mal Pelayanan Publik terhitung sejak tahap perekaman dan berakhir pada tahap pencetakan. Untuk sekarang memang KTP-El tidak dicetak di Disdukcapil. Setiap kecamatan, disdukcapil, maupun MPP sudah bisa mencetak produk KTP-El dalam hitungan menit.

Dari pernyataan tersebut menjelaskan bahwa sejauh ini Mal Pelayanan Publik sudah memfasilitasi semua tempat dan alat yang dibutuhkan bagi setiap instansi. Disdukcapil juga terus gencar melakukan sosialisasi mengenai KTP-El

agar masyarakat magetan mencapai target wajib KTP 100%. Karena saat ini proses pencetakan sepenuhnya dilakukan oleh masing-masing kecamatan, disdukcapil dan layanan yang ada di Mal Pelayanan Publik. Sesuai dengan pendapat Fitri sebagai pemohon KTP-El yang rusak yang menyatakan bahwa dia tahu secara langsung bagaimana petugas memproses dan mencetak KTP-El secara langsung.

d) Aspek kualitas pelayanan

Pelayanan harus berkualitas. Semua produk yang dihasilkan tidak hanya menguntungkan disalah satu pihak saja, artinya produk yang dihasilkan tidak boleh seadanya. (Sujardi, 46:2009). Teori ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang dihasilkan memang sangat penting.

Kedua pernyataan diatas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah berkualitas dilihat dari respon pegawai yang baik, dan ramah, sehingga masyarakat tidak merasa kebingungan atas pelayanan yang akan didapat. Pengunjung MPP yang sedang mengurus keperluan KTP lainnya, Ibu Fitri juga mengatakan bahwa dia puas atas pelayanan yang diberikan. Ia menuturkan hal yang sama, bahwa petugas bersikap sopan dan ramah dan semua rangkaian pelayanan sudah dilayani dengan baik.

Artinya MPP dalam memberikan pelayanan KTP-El terhadap pemohon atau masyarakat magetan sudah memuaskan bagi pemohon. Perbaikan kualitas pelayanan harus terus dilakukan agar tetap menghasilkan kualitas yang prima.

Kendala Mal Pelayanan Publik dalam Memberikan Pelayanan KTP-El

Dari hasil wawancara secara langsung terhadap Kepala Bidang dan staf pemberi pelayanan KTP-el, sejauh ini terdapat beberapa kendala yang dialami dalam proses keberjalanan pelayanan KTP-El, seperti

a) Kendala Internal

- 1) Pada aspek ketepatan prosedur, belum ditemukan papan informasi terkait syarat dan prosedur pelayanan KTP-El di website resmi Mal Pelayanan Publik. Sehingga masyarakat yang akan mengurus keperluan di MPP harus mengecek website resmi disdukcapil untuk melihat persyaratan dokumen dan prosedurnya.
- 2) Pada aspek kecepatan, sudah sesuai dengan standart pelayanan, namun dalam proses penerbitan KTP-El masih harus menunggu maksimal 1 hari dikarenakan data harus menunggu diverifikasi dari Pusat, sehingga hal tersebut menyebabkan masyarakat harus datang kedua kalinya. Hal ini menjadikan masyarakat harus mengeluarkan energi dua kali kerja.
- 3) Kosongnya ketersediaan blangko menjadikan produk yang akan dihasilkan memakan waktu, sehingga hal ini menyebabkan masyarakat harus menunggu berhari-hari hingga blangko tersedia dari Pusat.

b) Kendala Eksternal

- 1) Pada aspek ketepatan, sasaran wajib KTP yang belum mencapai target, meskipun sudah disediakan mesin cetak mandiri (e-Book) justru masyarakat menjadi semakin bingung karena kurangnya pengetahuan mengenai IT.
- 2) Erornya jaringan menjadikan pelayanan KTP-El menjadi terhambat
- 3) Sarana Prasarana khususnya ruang tunggu masih minim, sehingga ketika sedang ramai pemohon, banyak yang mengantri sambil berdiri.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV terkait Efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Pelayanan KTP-El di Kabupaten Magetan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan sudah efektif, dengan berpedoman pada empat prinsip pelayanan publik yang efektif menurut (Sujardi, 2009:46) dan diperkuat dengan hasil wawancara dengan pihak yang bersangkutan. Empat prinsip pelayanan publik yang efektif tersebut meliputi,

1) Pelayanan yang cepat

Meskipun staf terbatas, namun pemberian layanan perekaman data berjalan cepat, dan tidak membingungkan bagi pemohon karena staf pelayanan selalu memberikan arahan dalam proses perekaman terhadap pemohon.

2) Pelayanan yang tepat

Ditinjau dari aspek waktu, biaya, prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas. Dengan berpedoman dari hasil wawancara terhadap staf pelayanan dan pemohon KTP-El yang meliputi,

- a) Dari aspek waktu, layanan perekaman membutuhkan waktu 10-15menit. Bagi pemohon yang melakukan pergantian KTP-El dikarenakan rusak, hilang, maupun mengganti elemen hanya membutuhkan waktu 10-15 menit untuk penerbitan KTP-El yang baru. Namun untuk pemohon KTP-El baru penerbitan memakan waktu maksimal 1 hari kerja dikarenakan faktor validasi dari Pusat.
- b) Pada aspek biaya, semua pihak yang terwawancarai menyatakan “gratis”
- c) Aspek prosedur pelayanan yang diberikan MPP Magetan sudah memberikan kemudahan dalam urusan pemberkasan, terlebih jika persyaratan pemohon masih kurang maka dapat dibuktikan dengan foto.
- d) Dari aspek sasaran, hingga akhir tahun 2022 masih terdapat 8.708 masyarakat magetan yang belum memiliki KTP-El. Dari hasil wawancara hal tersebut dikarenakan banyak masyarakat magetan yang sedang menjadi TKI, dan dikarenakan blangko tidak tersedia dari pusat (habis). Namun adanya Inovasi “Paling Jempol (Jemput Bola Keliling)” yang digencarkan Disdukcapil Magetan menjadi upaya mencapai target sasaran

e) Dan dari segi Kualitas, Kuantitas, serta Kompetensi Petugas, penulis menyimpulkan bahwa semua staf sudah memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat. Sehingga produk yang dihasilkan berkualitas.

3) Pelayanan yang akurat

Dalam proses perekaman data akan menghasilkan produk berupa KTP-El yang memiliki payung hukum yang jelas. Untuk menghasilkan produk KTP-El seluruh petugas Mal Pelayanan Publik bidang Disdukcapil sudah memberikan arahan yang jelas, sehingga mudah dimengerti bagi pemohon.

4) Pelayanan yang berkualitas

Dari hasil pengamatan secara langsung, penulis menyimpulkan bahwa semua staf Mal Pelayanan Publik bidang Disdukcapil sudah melayani masyarakat dengan sepeniuh hati tanpa memandang perbedaan. Terlebih untuk pengunjung lansia, disabilitas, dan ibu hamil akan dilayani ditempat yang khusus dan sudah disediakan dilantai bawah. Sehingga penulis menganggap hal ini adalah hal yang seharusnya diciptakan sebagai bentuk keadilan dan kemudahan pelayanan yang harus dirasakan masyarakat. Kesopanan dan keramahan setiap petugas yang ada di Mal Pelayanan Publik juga menjadi bukti pelayanan yang berkualitas. Mengenai penjelasan yang diberikan para petugas terhadap kasus KTP-El sudah disampaikan dengan baik dan jelas.

Referensi

- Abukosim, A. (2009, Desember). Ekonomi Biaya Tinggi, Investasi Dan Pertumbuhan Ekonomi. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 7 No.2, 54-61.
- Adnan, S. A. (2016, 02 12). Sejarah Panjang KTP Indonesia. Retrieved 07 18, 2023, from medcom.id: <https://www.medcom.id/nasional/peristiwa/0k8gPpPb-sejarah-panjang-ktp-indonesia>
- Bupati Magetan Nomor 80 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.
- Davis, F. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MS Quarterly (online)*, 13 No. 3.
- Denhardt, D. J. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M. E Sharpe.
- Edi Sutriati, D. D. (2018). Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 8 Nomor 1.

- Evektivitas Kerja Pegawai. Konsep efektivitas menurut Chester I. Barnard (dalam Gibson dkk., 1991 : 27) . (n.d.).
- Gibson, L. d. (2000). Organisasi. Jakarta: Erlangga.
- Handoko, H. (2003). Manajemen Personalialia dan Sumberdaya Manusia. . Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta. Indonesia.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Hidayat. (1986). Definisi Efektivitas. BandungAngkasa.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. (n.d.).
- Lewis, C. W. (2005). Tantangan Etis dalam Pelayanan Publik: Panduan Pemecahan Masalah. .
- LilikAbdi. (2023, 06 15). Jauh Dari Target, Masih Banyak Warga Magetan yang Belum Beralih ke KTP Digital. Retrieved 07 18, 2023, from beritatrens.co.id: <https://beritatrends.co.id/jauh-dari-target-masih-banyak-warga-magetan-yang-belum-beralih-ke-ktp-digital/>
- Lubis, S. M. (1987). Teori Organisasi : Suatu Pendekatan Makro. . Jakarta: Erlangga.
- Lubis, T. M. (1987). Hukum dan ekonomi: beberapa pilihan masalah. Pustaka Sinar Harapan.
- M, S. (2013, 2). Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Konsep Administasi Publik. Jurnal Academia Fisip Untad, Vol 5 no 1 .
- Magetan, D. (12, 1 2022). Perekaman Jemput Bola : di SMKN Bendo. Retrieved 07 18, 2023, from disdukcapil.magetan.co.id: <https://dispenduk.magetan.go.id/perekaman-jemput-bola-di-smkn-bendo/>
- Magetan, D. (n.d.). Penerbitan KTP-el baru. Retrieved 07 18, 2023, from disdukcapil.magetan.co.id: <https://dispenduk.magetan.go.id/penerbitan-ktp-el-baru/>
- Mansyur, S. (2013, Februari). Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Konsep Administrasi Publik. Jurnal Academica Fisip Untad, 05 No 01, 965-966.
- Mariono, S. (2018, Januari 22). Warga Keluhkan Lambatnya Pembuatan E-KTP. Retrieved Mei 03, 2023, from kalsel.antaranews.com: <https://kalsel.antaranews.com/berita/62292/warga-keluhkan-lambatnya-pembuatan-e-ktp#mobile-nav>
- Masyita, B. (2020). Efektivitas Kebijakan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Dan Ktp Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura. Jurnal Kebijakan Publik, 3 No.1.

- Peraturan Bupati Magetan Nomor 56 Tahun 2016 tentang Kedudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.
- Peraturan Bupati No 14 Tahun 2022 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan daerah Nomor 10 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. .
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Peraturan Publik. (n.d.).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan .
- Peraturan presiden Nomor 26 Tahun 2009 yang telah di ubah dengan Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional. .
- Rahmadani, F. N. (2020). Akuntabilitas Dispendukcapil Dalam Meningkatkan Pelayanan E-KTP di Kota Malang. PROSIDING SIMPOSIUM NASIONAL, 764-787.
- S, P. A. (2021). Efektivitas Pelaksanaan Silayda E-KTP . Jurnal El-Thawalib.
- Sinambela, L. P. (2006). Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steers, R. (1985). Efektivitas Organisasi Perusahaan. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Suriyani, A. E. (2017). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) di Kantor Kecamatan Bintang Ara Kaabupaten Tabalong. Jurnal Pemikiran dan Penelitian, 463-474.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. (n.d.).
- Zaki Baridwan, S. S. (2014). Kemudahan penggunaan. Yogyakarta: Erlangga.