

Analisis Peran Pemerintah Kecamatan Batu Ampar Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (E-Ktp) Di Kabupaten Seruyan Tahun 2025

Rusihan¹, Dian Fitriani Afifah²

¹Program Studi Ilmu Pemerintahan – Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka

²Ilmu Pemerintahan – Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran

Email korespondensi: rusihansihan7@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah Kec. Batu Ampar yang belum optimalnya efektivitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Batu Ampar. Kondisi tersebut tercermin dari beberapa indikator permasalahan, seperti masih terjadinya keterlambatan dalam proses pembuatan e-KTP serta kurangnya penyampaian informasi dari pihak kecamatan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jumlah informan sebanyak sepuluh orang. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Batu Ampar secara umum belum berjalan optimal sesuai dengan indikator efektivitas pelayanan publik. Untuk mengatasi berbagai hambatan tersebut, dilakukan beberapa upaya seperti meningkatkan ketepatan waktu dalam pembuatan e-KTP, memperbaiki ketelitian serta responsivitas pegawai dalam melayani masyarakat, dan menyederhanakan prosedur pelayanan agar masyarakat lebih mudah dalam mengurus e-KTP di Kecamatan Batu Ampar.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi, Masyarakat, e-KTP, Kecamatan Batu Ampar.

ABSTRACT

This study analyzes the services implemented by the Batu Ampar District government, which are not yet optimal in terms of the effectiveness of e-KTP services in Batu Ampar District. This condition is reflected in several problem indicators, such as the ongoing delays in the e-KTP issuance process and the lack of information dissemination from the sub-district to the public. This study uses a qualitative method with ten informants. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation, while data analysis is carried out through the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that the effectiveness of e-KTP services in Batu Ampar District in general has not been optimal in accordance with the indicators of public service effectiveness. To overcome these various obstacles, several efforts have been made, such as increasing the timeliness of e-KTP issuance, improving the accuracy and responsiveness of employees in serving the public, and simplifying service procedures to make it easier for the public to process e-KTP in Batu Ampar District.

Keywords: Administrative Services, Community, e-KTP, Batu Ampar District.

PENDAHULUAN

Pelayanan public merupakan barometer penilaian dari kualitas pelayanan public untuk menjalankan tugas dan fungsinya. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

public menyatakan bahwa pelayanan public merupakan kegiatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dimana pelayanannya selaras akan peraturan perundang-undangan setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang dan pelayanan administrative diselenggarakan oleh pelayanan public. Pelayanan publik dapat dikatakan efisien apabila masyarakat menikmati kemudahan pelayanan prosedur. Hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan dan himbauan dari masyarakat, baik langsung maupun tidak langsung. (Jumiati, 2025, 773) Kecenderungan ini terjadi karena masyarakat belum diposisikan sebagai pihak “pelayanan”.

Penerapan standar pelayanan publik yang baik akan menciptakan kepuasan yang berasal dari warga yang merupakan pengguna atau penerima layanan. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, suatu kewajiban bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menerapkan prinsip efisien, efektif, inovasi serta komitmen kualitas. Orientasi pelayanan publik bersumber dari keinginan masyarakat. Untuk itu, pihak penyelenggara harus menciptakan pelayanan publik yang terbaik agar masyarakat memperoleh pelayanan sesuai bahkan melampaui harapan dan ekspektasi dari masyarakat. (Ilima Fitri Aji, 2022, p. 18).

Hal ini akan berdampak negative pada pelaksanaan kualitas pelayanan yang mengakibatkan terabaikannya upaya peningkatan pelayanan, kurangnya pelayanan dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Batu Ampar. E-KTP atau KTP elektronik adalah 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 didalamnya Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup, Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2006, Pasal 13 UU tentang Administrasi Kependudukan (Adminduk). (Riki Hedman Erik, et al, 2022, p. 20).

Pelaksanaan program e-KTP merupakan langkah strategis pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berbasis teknologi. Program ini bertujuan menghasilkan data kependudukan yang lebih akurat, valid, dan terpadu. e-KTP sebagai kartu identitas nasional telah memenuhi ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional, serta Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 sebagai perubahan atas peraturan sebelumnya. Oleh karena itu, implementasi e-KTP perlu dijalankan secara optimal agar dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik maupun swasta. Melalui sistem berbasis komputer, e-KTP diharapkan mampu mewujudkan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan akurat, serta mendukung terciptanya tertib administrasi kependudukan di Indonesia. (Ihsyal M, et. al, 2024, p. 288).

Kecamatan Batu Ampar memiliki pelayanan publik dalam hal pembuatan e-KTP. Kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Batu Ampar menjadi perhatian besar bagi banyak orang, dan masyarakat dari semua disiplin ilmu dapat merasakan langsung dampaknya, sehingga masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan yang dirasakan. Masih banyak masyarakat yang mengeluh tentang banyaknya hambatan pembuatan e-KTP di Kecamatan Batu Ampar terutama dalam hal waktu. Kepastian waktu merupakan salah satu hal penting dalam suatu pelayanan publik. Hal itu dapat dijelaskan berdasarkan ketepatan waktu. dalam terselesaikan proses pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Untuk menentukan baik buruknya pelayanan e-KTP di Kecamatan Batu Ampar, tentunya harus ada kepastian waktu yang jelas, sehingga layanan yang diberikan dapat terukur. Masyarakat juga mengeluh tentang kurangnya informasi dari pihak Kecamatan Batu Ampar tentang persyaratan pembuatan e-KTP. Sehingga masyarakat sering kurang membawa persyaratan untuk pembuatan e-KTP.

Masalah lainnya, tenaga kerja Kecamatan Batu Ampar hanya memiliki 2 (dua) operator yang ahli dalam bidang pembuatan e-KTP sedangkan permintaan dari masyarakat setiap harinya selalu ada yang membuat e-KTP, sehingga masyarakat perlu antri untuk membuat e-KTP yang dapat memakan waktu lumayan lama. Untuk masalah ketersediaan bahan utama Kecamatan Batu Ampar sering kehabisan bahan utama untuk pembuatan e-KTP yaitu blangko. Pihak kecamatan juga tidak bisa menentukan kapan tersedianya blangko tersebut, karena kuota daerah untuk mendapatkan blangko tersebut bukan berdasarkan kebutuhan tetapi perhitungan kalkulasi dari Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri, dengan melihat antrian dan perekaman yang sudah dilakukan. Banyak penduduk yang belum memperoleh e-KTP dan hanya digantikan dengan surat keterangan di kertas biasa yang mudah rusak, sobek bahkan hilang. Selain itu, jarak tempuh antara masyarakat dengan kantor Kecamatan cukup jauh dengan kondisi jalan yang rusak terlebih di waktu musim penghujan serta kendala jaringan operator juga dapat menghambat pelayanan dalam pembuatan e-KTP.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah kualitatif. penulis juga akan menggambarkan atau memaparkan suatu keadaan secara objektif yang berhubungan dengan sistem pelayanan perekaman E-KTP terhadap masyarakat Batu Ampar Kabupaten Kepulauan Seruyan. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 10 (sepuluh) orang. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini akan dilakukan dengan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1994: 12). Adapun teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi data, data lapangan dituangkan dalam uraian laporan yang lengkap dan terinci. Data dan laporan lapangan kemudian direduksi, dirangkum, dan kemudian dipilah-pilah hal yang pokok, difokuskan untuk dipilih yang terpenting kemudian dicari tema atau polanya (melalui proses penyuntingan, pemberian kode dan pentabelan).
2. Penyajian Data, penyajian data (display data) dimasukkan agar lebih mempermudah bagi peneliti untuk dapat melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian. Data-data tersebut kemudian dipilah-pilah dan disisikan untuk disortir menurut kelompoknya dan disusun sesuai dengan katagori yang sejenis untuk ditampilkan agar selaras dengan permasalahan yang dihadapi, termasuk kesimpulan-kesimpulan sementara diperoleh pada waktu data direduksi.
3. Penarikan kesimpulan, verifikasi sejak pertama memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan, yaitu mencari pola tema, hubungan persamaan, hipotetis dan selanjutnya dituangkan dalam bentuk kesimpulan yang masih bersifat tentatif. Dalam tahapan untuk menarik kesimpulan dari katagori-katagori data yang telah direduksi dan disajikan untuk selanjutnya menuju kesimpulan akhir mampu menjawab permasalahan yang dihadapi. Tetapi dengan bertambahnya data melalui verifikasi secara terus menerus, maka diperoleh kesimpulan yang bersifat grounded. Dengan kata lain, setiap kesimpulan senantiasa akan selalu terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung yang melibatkan interpretasi peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang beragam akan layanan publik, maka pemerintah juga harus cepat tanggap dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Guna meningkatkan kualitas pelayanan tersebut maka model yang digunakan dalam pelayanan

masyarakat di Kecamatan Batu Ampar pelayanan terpusat (Centralized services) pola pelayanan publik yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinasi terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan. (Riki Hedman, 2022, p. 24).

Seperti yang disampaikan bapak Prenggo Kusumo, S.STP selaku Camat di Batu Ampar pada saat rapat staf mengenai Pelayanan Publik mengatakan bahwa “Sistem pelayanan yang ada dalam Perekaman e-KTP tersebut harus melalui prosedur yang ada seperti persiapan administrasi masyarakat, lalu kita juga punya kedisiplinan di kantor, lalu prosedur tersebut seperti pengambilan nomor antrian selesai itu tunggu panggilan dari staf yg bersangkutan, dan seterusnya.”

Peran dan fungsi Camat dalam pemerintahan adalah:

1. Sosialisasi kepada masyarakat untuk persiapan dalam pengurusan pembuatan E-KTP seperti harus melakukan perekaman, membawa KK asli, membawa golongan darah dan hal-hal yang menyangkut persyaratan yang ada di balangko itu sendiri.
2. Melakukan pengawasan dalam pelayanan perekaman e-KTP gunanya adalah supaya masyarakat yang kurang mengerti dalam pengisian blangko kita bisa mengarahkan mereka terkhusus yang buta huruf atau yang kurang jelas melihat. Lalu bagaimana bentuk pengawasannya kita harus mengecek kembali data maupun data dari komputer atau data yang masih dalam pembukuan kami.
3. Memberikan arahan kepada staf bidang pelayanan secara berulang-ulang supaya masyarakat paham walaupun sudah ada yang sudah selesai perekaman sesuai dengan prosedur bahkan persyaratan pembuatan e-KTP tetapi tidak langsung saat itu juga selesai, karena perlu dikirim ke DUKCAPIL Kabupaten agar mencetak kartu tersebut.

Bentuk pelayanan ini dilakukan sesuai syarat dan prosedur yang berlaku dan di ikuti oleh masyarakat sesuai prosedur yang sudah ditentukan. Tetapi yang menjadi penghambat adalah pembuatan e-KTP di Kecamatan wewenanganya berbeda dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten. (Hedman Erik, 2022, p. 24). Tetapi penulis berpendapat bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kantor Kecamatan Batu Ampar tentunya telah berupaya maksimal untuk dapat meningkatkan kinerja dalam melayani masyarakat dalam hal proses perekaman untuk pembuatan e-KTP.

Hasil dari penelitian ini diperoleh bahwa efektivitas pembuatan e-KTP di kecamatan Batu Ampar belum berjalan dengan efektif. Hal ini disebabkan masih adanya keluhan masyarakat mengenai lamanya waktu pembuatan karena seringnya terjadi kendala di bagian teknis. Begitupula dengan hasil observasi yang dilakukan diketahui bahwa secara umum pelayanan e-KTP di Kecamatan Batu Ampar masih belum berjalan secara optimal dikarenakan kurangnya informasi mengenai syarat apa saja yang harus dibawa apabila ingin membuat e-KTP, seringnya terjadi kendala masalah internet, dan habisnya stok blanko sebagai bahan baku utama untuk pembuatan e-KTP, kemudian jarak tempuh masyarakat ke kantor kecamatan yang jauh serta jalanan yang rusak ketika musim penghujan.

Disisi lain yang menjadi faktor pendukung dalam pelayanan perekaman pembuatan e-KTP adalah kesiapan menunjukkan bahwa Kecamatan Batu Ampar Kabupaten Seruyan berada pada tingkatan siap. Faktor yang menjadi pendukung kesiapan adalah kualitas Sumber daya manusia, jumlah sumber daya manusia, regulasi dan berbagai macam sosialisasi yang telah dilakukan baik secara tertulis maupun lisan. Beberapa faktor yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung

- a. Waktu Kepastian Pelayanan

Perekaman Pembuatan e-KTP merupakan salah satu hal penting dalam suatu pelayanan publik. Hal itu dapat dijelaskan berdasarkan keakuratan data dan ketepatan waktu dalam terselesaikan proses pelayanan sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan. Berbicara dengan masalah waktu terutama dengan terkait pelayanan perekaman pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Batu Ampar akan menjadi cacatan penting untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Penduduk Elektronik (e-KTP). Untuk menentukan baik buruknya Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), tentunya harus ada kepastian waktu yang jelas, sehingga layanan yang diberikan dapat terukur.

b. Perilaku pelaksanaan dalam pelayanan perekaman pembuatan e-KTP. Salah satu indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik dapat diukur dari segi perilaku pegawai tersebut dan bagaimana kinerjanya menjadi dasar penilaian masyarakat untuk mendapatkan kepuasan dalam pelayanan publik mengenai perilaku pegawai yang bertugas. Semua masyarakat menginginkan pelayanan yang baik dan tingkah laku seorang pegawai yang sopan dan ramah saat melayani masyarakat.

c. Kesalahan dalam penulisan di e-KTP, ketika hendak melakukan pencetakan e-KTP sering ditemukan kesalahan dalam penulisan nama, alamat, dan tanggal lahir. Hal itu membuat pegawai bekerja dua kali dan membuat pekerjaan yang lain tertunda sehingga pembuatan dan percetakan e-KTP menjadi lama.

2. Faktor Penghambat

a. Salah satu kendala dalam perekaman e-KTP adalah jaringan Internet yang ada di kantor Kecamatan Batu Ampar yang terganggu sehingga tidak bisa dilakukan perekaman e-KTP. Gangguan tersebut membuat masyarakat terlambat untuk melakukan perekaman e-KTP dibanding daerah lain yang memiliki sarana dan prasarana yang lengkap dan dekat dari perkotaan.

b. Ketersediaan operator di Kecamatan Batu Ampar masih sangat minim yang hanya ada 2 (dua) orang petugas karena ketersediaan SDM yang tidak memadai. Sehingga saat berhalangan hadir operator tersebut tidak bisa digantikan oleh staf lain dan penduduk yang datang saat hendak melakukan perekaman hanya sia-sia.

c. Listrik cadangan pada kantor Kecamatan Batu Ampar belum ada sementara listrik adalah salah satu motorik pelaksanaan perekaman e-KTP di Batu Ampar. Berdasarkan ungkapan bapak Arif Manto selaku penanggung jawab, dan mereka mengatakan bahwa: Dengan kondisi seperti itu, perekaman e-KTP dilakukan hanya ketergantungan dengan jaringan listrik PLN.

d. Perlengkapan administrasi masyarakat yang lambat Keterlabatan dalam perekaman e-KTP tersebut karena lambatnya administrasi masyarakat untuk di serahkan kepada kantor guna untuk menginput data. Sehingga pihak kecamatan harus menunggu berkas masyarakat yang belum siap atau belum lengkap.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan, yakni peran peran pemerintah kecamatan dalam melaksanakan Pelayanan e-KTP masih kurang dilaksanakan secara optimal sesuai dengan tiga faktor untuk mengukur keberhasilan suatu pelayanan publik, Tetapi ada satu hal yang telah tercapai sesuai dengan keinginan masyarakat yaitu dari faktor kecermatan mengenai transparansi pelayanan dalam pembuatan e-KTP, masyarakat sudah sangat puas mengenai transparansi yang telah diberikan oleh pihak Kecamatan Batu Ampar, dilihat dari hasil wawancara dengan para narasumber tidak ada yang mengeluhkan mengenai transparansi.

Adapun faktor-faktor yang menjadi permasalahan atau hambatan-hambatan dalam hal ini terlihat masih adanya hambatan dalam pelaksanaanya seperti kurangnya sosialisasi

mengenai pembuatan e-KTP baik dari pihak Kecamatan maupun dari pihak masyarakat yang tidak begitu paham tentang persyaratan yang harus dibawa untuk membuat e-KTP, kurangnya dukungan sarana dan prasarana baik dari segi jaringan yang sering tidak stabil maupun bahan utama untuk membuat e-KTP yaitu prangko yang sering kehabisan, jarak tempuh tempat tinggal penduduk ke kantor kecamatan, terutama untuk faktor waktu masih menjadi masalah utama masyarakat dalam pembuatan e-KTP karena masih banyaknya kekurangan dalam segi sarana dan prasarana.

Oleh karena itu sudah adanya upaya yang dilakukan oleh pihak Kecamatan melalui pemberian pelayanan yang selalu maksimal untuk masyarakat, serta selalu melakukan pemeliharaan jaringan apabila jaringan mempunyai kendala dan tidak bosan untuk memberikan sosialisasi mengenai syarat pembuatan e-KTP pada setiap desa, serta selalu memperbaiki masalah yang sering dihadapi mengenai permasalahan sarana dan prasarana.

REFERENSI

- Abdul W. 2002. Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara. Jakarta: Sinar Grafika.
- AG Subarsono. 2005. Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budi. W. 2002. Pengertian Implementasi. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Fitri Azmi, Ilima, Muhammad Fadhil Ridwan. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pada E-KTP di Kecamatan Tallo Kota Makassar. Vol. 4 No. 1, 17-30.
- Handoyo. E. 2012. Kebijakan Publik. Semarang: ttp.
- Hedman Riki, Erik, Yohanis. (2022). Sistem Pelayanan Pembuatan e-KTP terhadap Masyarakat Sibereut Tengah Kabupaten Kepulauan Mentawai. Vol. 1 No. 1. P. 20-26.
- Jumiati, Irza Setiawan, Siti Paulina. (2025). Kualitas Pelayanan Perekaman Data Penduduk untuk E-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Hulu Sungai Utara. Vol. 5 No. 2. P. 772-783.
- Martono. 2015. Metode Penelitian Sosial. Jakarta: ttp.
- Maulana, Ihsyal, Endah Vestikowati, Rindu Garvera. (2024). Efektivitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Cipaku. Vo. 1 No. 1. P. 287- 293.
- Miles, Huberman dan Saldana. 2014. Kualitatif Data Analisis, Jakarta: UI Press.
- Mulyadi. 2015. Implementasi Organisasi. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Pasolong, H. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.
- Sinambela LP, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soemartono dan Hendrastuti. 2011. Administrasi Kependudukan Berbasis Regristasi. Jakarta: Yayasan Bina Profesi Mandiri.
- Sugiyono. 2017. Metode Peneltian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2020. Metode Peneltian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi. Bandung: Alfabeta.
- Syafri dan Setyoko. 2010. Implementasi Kebijakan Publik dan Etika ProfesiP among Praja. Jatinangor: Alqaprint.
- Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Publik