

## EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN PEREKAMAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) PADA KANTOR KECAMATAN CICALENGKA

Indri Mistilasari

UIN Sunan Gunung Djati Bandung  
[indrimistilasari11@gmail.com](mailto:indrimistilasari11@gmail.com)

Asep Hidayat

UIN Sunan Gunung Djati Bandung  
[drasephi62@gmail.com](mailto:drasephi62@gmail.com)

Dedeng Yusuf Maolani

UIN Sunan Gunung Djati Bandung  
[dedeng@uinsgd.ac.id](mailto:dedeng@uinsgd.ac.id)

### Abstrak

*Salah satu persoalan dalam pelayanan publik pada tingkat kecamatan yang seringkali menjadi keluhan bagi publik ialah pelayanan pengerjaan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP). Masih terdapat permasalahan yang masih muncul, seperti kurangnya sarana dan prasarana serta kedisiplinan pegawai. Metode penelitian yang dipergunakan yaitu teknik deskriptif dengan metode kualitatif. Melalui teknik pengumpulan data wawancara, observasi serta dokumentasi. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa pelayanan pencatatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) masih belum efektif sesuai dengan sasaran yang diharapkan oleh organisasi. Walaupun loyalitas karyawan sangat baik, namun tidak dapat ditunjang dengan kurangnya fasilitas dan kedisiplinan karyawan. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan publik yang menggunakan pelayanan.*

*Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, e-KTP*

### Abstract

*One of the problems in public services at the sub-district level that people often complain about is the service in making electronic identity cards (e-KTP). There are still problems that still arise, such as the lack of facilities and infrastructure and employee discipline. The research method used is descriptive technique with qualitative methods. With interview data collection techniques, observation and documentation. The results of this study indicate that the electronic identity card (e-KTP) recording service is still not effective according to the goals desired by the organization. Although employee loyalty is very good, it cannot be supported by the lack of facilities and employee discipline. This greatly affects the satisfaction of people who receive services.*

*Keywords : Effectiveness, services, e-KTP*

### PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu pelayanan pokok yang menjadi hak setiap warga negara sehingga warga Negara Indonesia mempunyai identitas kewarganegaraan yang sah. Di Indonesia pemerintah menyediakan pelayanan pengerjaan e-KTP sebagai salah satu identitas diri yang bersifat resmi dan dapat dipergunakan di seluruh

bagian negara kesatuan republik Indonesia, yang di terbitkan oleh instansi kependudukan dan catatan sipil. Di Indonesia masyarakat wajib memiliki kartu tanda penduduk.

Menurut peraturan Menteri dalam negeri Republik Indonesia nomor 8 tahun 2016 tentang penerbitan kartu tanda penduduk, pasal 1 ayat 7 kartu tanda penduduk elektronik atau e-KTP ialah tanda pengenal resmi dari suatu penduduk dilengkapi dengan chip yang diberlakukan oleh lembaga. Menurut situs resminya, e-KTP merupakan sejenis surat kependudukan yang mencakup perlindungan atau pengawasan baik teknologi informasi, dan berbasis negara dan data sesuai kependudukan. Sesuai dengan kebijakan Presiden Republik Indonesia nomor 126 tahun 2012 tentang peralihan ketiga, peraturan presiden nomor 26 tahun 2009 tentang penerapan kartu tanda penduduk berdasarkan nomor induk kependudukan nasional. Kartu tanda penduduk sama dengan pasal 10A merupakan tanda pengenal resmi tempat tinggal penduduk, dan warga yang mengurus surat tanda pengenal untuk kepentingan administrasi pemerintahan.

Progam e-KTP dipromosikan dari sistem produksi KTP nasional Indonesia, yang menyebabkan satu orang mempunyai banyak KTP. Hal ini dikarenakan kurangnya database yang komprehensif yang mengumpulkan data kependudukan dari seluruh Indonesia. Gejala tersebut memberikan kesempatan bagi warga yang hendak menggandakan KTP. Oleh karena itu, pemerintah harus segera mengkaji ulang penyajian e-KTP sehingga bisa tercapai dengan benar dan efektif. Jadi, pada seluruh layanan yang memenuhi keinginan masyarakat, instansi pemerintahan harus membuat e-KTP sebagai sebuah ketentuan untuk melayani kepentingan dan keperluan publik.<sup>1</sup>

Melalui diadakannya e-KTP ini sudah tentu publik bisa memberikan dukungan terhadap eskalasi perlindungan data pribadi dengan diminimalisirnya kesempatan e-KTP ganda maupun palsu yang dipergunakan untuk melakukan kejahatan dengan memalsukan identitas, karena didalam kartu e-KTP sudah diproses data biometrik 2 sidik jari telunjuk penduduk, iris mata dan terdapat tanda tangan penduduk maka dari itu kejahatan dapat terdeteksi oleh pihak yang berwajib.

Dalam pelayanan pengerjaan e-KTP terdiri atas beberapa prosedur yang perlu dilaksanakan diantaranya sebagai berikut:

a. Prosedur pendataan

Pendataan dilaksanakan oleh instansi kecamatan Cicalengka, dimana pihak kecamatan melakukan proses pendataan terhadap penduduk yang sudah berkewajiban memiliki e-KTP agar datanya akurat.

b. Prosedur pembuatan

---

<sup>1</sup> Abdulhalil Hi Ibrahim dkk., "The Effectiveness of E-ID Card Services in Subdistrict City North Ternate," *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences* 8, no. 1 (2021).

Pembuatan dilaksanakan untuk pengambilan foto, sidik jari, data pribadi sesuai yang tertera dikartu keluarga, iris mata, dan tanda tangan agar tidak ada pemalsuan e-KTP.

c. Cek data

Setelah seminggu sesudah pembuatan data yang bersangkutan datang ke instansi untuk melakukan pengecekan data, apabila elemen biodata sudah berstatus *print ready record* berarti data sudah benar dan siap di cetak.

d. Prosedur pencetakan

Pencetakan akan dilaksanakan apabila data telah diverifikasi oleh pemerintah pusat membutuhkan waktu kurang lebih 15-20 menit E-KTP dapat dicetak.

Gambar 1 alur pelayanan pengerjaan E-KTP



Sumber: kecamatan Cicalengka

Efektivitas berasal dari kata “efek”, yang dipergunakan untuk kausalitas (sebab-akibat). Efektivitas bermakna tujuan yang sudah dirancang sebelumnya bisa terwujud, atau dengan kata lain karena aktivitas, tujuan dapat tercapai. “*The Popular Science Dictionary*” mendefinisikan efektivitas sebagai kesesuaian untuk menggunakan, atau mendukung suatu tujuan. Efektivitas itu sendiri merupakan salah satu sudut pandang produktivitas, itu memfokuskan pada kinerja tertinggi, yakni pencapaian target yang berhubungan dengan waktu, nilai dan kuantitas. Efektivitas kinerja sebuah organisasi amat dipengaruhi oleh efektivitas kerja dari individu yang bertugas di dalamnya, sangat sulit untuk menilai efektivitas kerja karena penilainya sangat subjektif serta bergantung pada setiap individu yang menjadi pengguna atas layanan tersebut.<sup>2</sup>

Efektifitas adalah faktor utama kegiatan dalam mencapai target atau tujuan yang di tentukan sebelumnya. Jadi efektifitas sebagai konsep ini amat berpengaruh dalam organisasi

<sup>2</sup> Fajar Tri Sakti, *Sisi Gelap Perencanaan: Studi Implementasi Kebijakan Kepala Daerah* (Bandung: FISIP UNPAS Press, 2014).

sebab menjadi taraf kesuksesan organisasi untuk mewujudkan tujuannya. Ada 3 (tiga) metode kunci dalam penilaian efektifitas organisasi, antara lain:

1. Pendekatan sasaran

Pendekatan ini memfokuskan perhatiannya dalam menimbang efektivitas pada bidang output, yakni dengan menilai kesuksesan lembaga publik dalam menggapai tahapan output yang diagendakan, ada beberapa indikator yang di anggap krusial dalam kinerja sebuah lembaga, indikator tersebut di antaranya efektifitas, efesiensi, daya produksi, profit, ekspansi, kemantapan serta kepemimpinan.

2. Pendekatan sumber

Pendekatan ini menimbang efektifitas berdasarkan segi input, yakni dengan menilai kesuksesan lembaga publik dalam memperoleh berbagai sumber yang diperlukan. Indikator yang pergunakan dalam pendekatan ini antara lain keterampilan mendayagunakan lingkungan, menginterpretasikan lingkungan, keterampilan melindungi kegiatan organisasi serta keterampilan dalam merespon dan beradaptasi dengan lingkungan.

3. Pendekatan proses

pendekatan ini mendahulukan atas sisi intern lembaga publik, yakni dengan mengetahui tingkat efektifitas penerapan program dari keseluruhan aktivitas proses intern atau prosedur lembaga. Indikator yang dipergunakan yaitu mekanisme pelayanan, fasilitas, semangat kerja sama serta loyalitas kelompok kerja.

Salah satu fungsi pemerintah ialah menyediakan layanan yang baik bagi publik, seperti yang tercantum dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat (1) dimana pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penerapan e-KTP dinilai sangat terlampau dengan rancangan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang bermakna dan berbasis teknologi guna memperoleh kependudukan yang lebih canggih dan cermat. Kantor kecamatan Cicalengka ini memiliki peran penting dalam mensukseskan e-KTP yang berada dibawah progam yang telah diluncurkan oleh pemerintah pusat Republik Indonesia, dalam penerapan nya diharapkan dapat memaksimalkan potensinya. Dengan kondisi geografis yang dapat di jangkau dan minimnya sarana dan prasarana di wilayah kecamatan Cicalengka ini tentunya pelayanan e-KTP harus di laksanakan secara hati-hati agar nantinya dapat berlangsung secara efektif.

Kemajuan teknologi yang pesat menuntut instansi untuk mengikuti perkembangan teknologi. Perkembangan yang pesat teknologi informasi telah membawa revolusi baru dalam

mengubah cara kerja konvensional ke era digital. Transisi ini pun merubah gaya pandang setiap orang ketika menjalankan beraneka ragam kegiatan, salah satunya ialah pemerintahan kegiatan instansi. Oleh karena itu, sebuah instansi membutuhkan sesuatu sistem keterangan yang mendukung kepentingan instansi pemerintah dalam menciptakan ketepatan dan efektivitas kerja serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Masalah pelayanan dalam kartu tanda penduduk ini banyak sekali dijumpai dalam instansi pemerintahan daerah salah satunya di kantor kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung ini, masih banyak keluhan dari warga masyarakatnya mengenai pelayanan yang ada di kantor kecamatan cicalengka tersebut. Keluhan tersebut antara lain banyaknya warga yang mengeluh akan server atau jaringan yang tiba-tiba bermasalah, kurangnya pegawai menjadikan proses pelayanannya lama, sarana dan prasarana yang kurang memadai, adanya prosedur e-KTP yang tidak sesuai dengan ketentuan yang sudah diputuskan, serta tidak ada kepastian untuk kapan e-KTP itu selesai.

Berdasarkan masalah yang sudah di jelaskan di atas, guna menilai efektivitas sistem pelayanan pembuatan e-KTP Kantor Kecamatan Cicalengka, peneliti menggunakan teori pendekatan proses (*process Approach*). Indikator yang dipergunakan di antaranya mekanisme pelayanan, fasilitas, semangat kerja sama serta loyalitas kelompok kerja. Disebabkan pendekatan ini memiliki keterkaitan yang erat dengan permasalahan yang ada. Dengan indikator-indikator yang dapat diterapkan dalam organisasi tersebut, sehingga dapat tercipta cara pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) yang efektif.

Penelitian terdahulu oleh Farhan dani saputra yang berjudul “ efektivitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) yang dilihat dari kualitas sumber daya manusia dan fasilitas pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Pangkep”, bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) dilihat dari mutu sumber daya manusia serta fasilitas pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Pangkep, teori yang dipergunakan oleh martani lubis yaitu pendekatan proses serta kualitas sumber daya manusia menurut M.Dawan Raharjo dimana terdiri atas kualitas intelektual dan Pendidikan. Metode yang dipergunakan ialah metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Hasil dari penelitian tersebut secara umum prosedur pelayanan sudah cukup baik, sarana dan prasara memadai, kualitas intelektual cukup efektif serta di latar belakang dengan Pendidikan yang cukup baik.

Hasil penelitian lain oleh Siti Rahayu Septiani, Beddy Iriawan Maksudi, Irma Purnamasari yang berjudul “ Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik DiKecamatan Cisarua Kabupaten Bogor” bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan KTP-elektronik di kecamatan

Cisarua Kabupaten Bogor.<sup>3</sup> Teori yang dipergunakan ialah teori 5 dimensi yang terdiri atas *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Metode yang dipergunakan yaitu deskriptif kuantitatif melalui kuesioner/angket. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa menurut responden yang berkedudukan sebagai pegawai, kualitas pelayanan e-KTP termasuk dalam kategori baik, sedangkan menurut responden masyarakat sebagai penerima layanan, mutu pelayanan e-KTP ternilai cukup baik.

Selanjutnya penelitian terdahulu dari Rossa Ilma Silfiah dan Adinda Nabila dengan judul “ Kualitas Pelayanan Publik Dalam Prosen Pembuatan KTP di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan” tujuannya guna mengetahui faktor penunjang serta hambatan kualitas pelayanan publik dalam prosedur pengerjaan KTP.<sup>4</sup> Metode penelitian yang dipergunakan yaitu penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan peristiwa yang terjadi di lapangan. Teori yang digunakan adalah pasuraman karena ingin mengkonfirmasi validitas variable, variable tersebut di antaranya bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, serta empati. Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan belum maksimal, sehingga masyarakat memilih menggunakan jasa calo, oleh karena itu pemerintah menyarankan agar memberikan penanggapan pelayanan secara cepat dan harus lebih di tingkatkan lagi.

Penelitian terdahulu oleh Yudi Triana Wahyudi dkk. dengan judul “ Analisis Efektivitas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut” memiliki tujuan guna bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan e-KTP serta kendala yang berpengaruh terhadapnya. Metode penelitian yang dipergunakan yaitu deskriptif kualitatif.<sup>5</sup> Teori yang dipergunakan ialah teori menurut Zeithaml tentang pelayanan publik. Hasil dari penelitian ini adalah efektivitas pelayanan pembuatan e-KTP masih belum optimal

Terakhir, penelitian terdahulu oleh Saiful Haq dkk. dengan judul “ Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengerjaan e-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo” metode yang dipergunakan yaitu deskriptif kuantitatif. Penelitian ini memiliki tujuan guna mendapatkan informasi yang akurat dan lengkap, teori yang digunakan adalah skala likert.<sup>6</sup> Data didapatkan dari observasi, wawancara dan kuesioner. Data yang didapat kemudian dianalisis dengan menerapkan Teknik analisis *servqual*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan

---

<sup>3</sup> Siti Rahayu Septiany, Beddy Iriawan Maksudi, dan Irma Purnamasari, “Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor,” *Jurnal GOVERNANSI* 2, no. 1 (2018).

<sup>4</sup> Rossa Ilma Silfiah dan Adinda Nabila, “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan,” *Jurnal Aplikasi Dan Inovasi Ipteks Soliditas* 4, no. 1 (2021).

<sup>5</sup> Yudi Triana Wahyudi, Aceng Ulumudin, dan Nurul Aida, “Analisis Efektivitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut,” *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik* 10, no. 1 (2019).

<sup>6</sup> Saiful Haq, Agus Suharsono, dan Suji, “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo,” *Repository Universitas Jember*, 2014.

pengerjaan e-KTP di Kecamatan Suboh kurang baik yang ditunjukkan dengan skor servqual negative.

Adapun novelty dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu terdapat pada tempat penelitian, dan peneliti hanya memfokuskan kepada efektivitas pelayanan perekaman e-KTP, teori dari ke 5 penelitian terdahulu berbeda-beda, serta indikator penelitian juga berbeda dalam melihat fenomena yang terjadi saat ini, serta peneliti terdahulu menjadi referensi peneliti dalam penelitian ini. Teori dan indikator yang peneliti terapkan ialah pendekatan proses (process Approach). Indikator yang dipergunakan yaitu mekanisme pelayanan, fasilitas, semangat kerja sama serta loyalitas kelompok kerja.

## **LANDASAN TEORI**

### **Administrasi Publik**

Administrasi publik merupakan apa yang dikerjakan pemerintah, yang berarti administrasi publik ialah segala sesuatu pemerintahan (terutama badan eksekutif) menggunakan birokrasi untuk memecahkan kejadian sosial atau publik. Meskipun ada yang percaya administrasi publik merupakan gabungan kompleks dari teori dan praktik, tujuannya adalah untuk memperkenalkan pemahaman tentang pemerintah dan rakyat umum yang diperintahkan, dan untuk memajukan kebijakan publik agar menjadikan lebih responsif terhadap kepentingan publik.

Administrasi publik merupakan kerja sama sekawanan orang atau organisasi dalam melakukan tugas-tugas pemerintahan untuk memenuhi keinginan masyarakat secara efisien dan efektif.

### **Efektivitas Pelayanan**

Efektivitas merupakan tingkatan dari makna tujuan atau sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya. Jika target atau tujuan sudah terwujud sesuai dengan rencana sebelumnya, maka disebut efektif, dan jika target tersebut tidak selesai dalam periode yang diagendakan, maka pekerjaan tersebut tidak sah.

Efektivitas adalah suatu kondisi yang mencakup pemahaman tentang efek/akibat yang diharapkan.<sup>7</sup> Selain itu, efektivitas sebagai kekuatan untuk melakukan tugas dan fungsi (operasi, kegiatan atau tugas yang direncanakan) lembaga, dll, tanpa tuntutan antara pelaksanaan.

Jadi bisa disimpulkan efektivitas merupakan satu rencana yang bisa dijadikan sebagai alat untuk menilai kesuksesan suatu lembaga yang dapat dicapai dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti pengeluaran, daya, durasi, instrumen, dengan terus memantau risiko dan situasi yang ditemui. Konsep ini menjadi salah satu faktor yang memutuskan perlu tidaknya dilakukan modifikasi besar terhadap bentuk dan manajemen organisasi. Jika aktivitas tersebut benar dan

---

<sup>7</sup> Sakti, *Sisi Gelap Perencanaan: Studi Implementasi Kebijakan Kepala Daerah*.

dilaksanakan sesuai dengan ketentuan maka dapat dikatakan aktivitas tersebut efektif. Sebaliknya jika aktivitas tersebut dilakukan dengan baik dan memberikan hasil yang bermanfaat maka dapat dikatakan efektif.

Pelayanan pada hakikatnya diartikan sebagai aktivitas yang dikerjakan oleh seseorang, kelompok, dan organisasi secara langsung atau tidak langsung untuk mencukupi keinginannya. Oleh karena itu, dapat dikatakan ada dua aspek dalam pelayanan, yaitu kepuasan individu/organisasi dan pemenuhan kebutuhan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas yang dirancang untuk memenuhi keperluan masing-masing warga negara dan penduduk guna memenuhi keperluan komoditas atau pelayanan administrasi oleh pelaksana layanan.

Jika suatu pelayanan didukung oleh faktor-faktor berikut, maka akan tercapai dengan baik dan dapat memuaskan, yaitu:

1. Kesadaran pengelola dan pelaksana
2. Terdapatnya cukup perturan yang memadai
3. Kecakapan serta kemampuan yang sesuai dengan fungsi yang menjadi tanggung jawabnya
4. Tersedianya fasilitas pelayanan sesuai dengan kategori serta wujud kewajiban atau pekerjaannya.

Dari beragam pengertian di atas, kesimpulannya adalah pelayanan publik sebagai suatu aktivitas atau aktivitas sebuah kelompok atau organisasi, sesuai dengan hukum perundang-undangan yang resmi, untuk memberikan bantuan atau proses bisnis yang diselenggarakan untuk memenuhi kepentingan atau keperluan masyarakat. Aturan dibuat untuk mencapai tujuan tertentu.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini yang berdasarkan dalam latar belakang serta identifikasi masalah, maka peneliti menggunakan Teknik deskriptif dengan metode kualitatif. Menurut Miles dan Huberman kualitatif adalah sumber dari penjelasan yang luas serta mencakup penggambaran yang terjadi pada spektrum setempat yang dapat memahami alur insiden secara kronologis serta membentuk kerangka teoritis yang baru.<sup>8</sup>

Dimana penelitian ini dianggap relevan dengan permasalahan peneliti yang menggambarkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembuatan KTP-elektronik untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah efektif. Serta penulis telah menganalisis fakta-fakta secara sistematis agar dapat memudahkan dan memahaminya, memberikan

---

<sup>8</sup> Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial* (Bandung: Refika Aditama, 2009).

kesimpulan dan membangun wawasan serta mengetahui melalui penemuan yang dilakukan dalam penelitian.

Kemudian, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif karena untuk mempermudah dalam menjelaskan serta memahami dari kondisi dan kajian yang di teliti. Penelitian deskriptif ialah penelitian yang dilaksanakan guna mengetahui segala hal dari beragam segi tujuan penelitiannya. Secara kompherensif dapat diketahui secara mendalam serta dipahami secara jelas dalam memberikan makna dan nilai yang disampaikan.<sup>9</sup>

Dalam penelitian ini sumber data yang dibutuhkan ialah data primer dan data sekunder. teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, erta dokumentasi. Teknik penentuan informan menerapkan Teknik purposive sampling, dimana informan merupakan orang yang ahli dibidangnya. Dengan alasan unit-unit yang dipilih informan penelitian adalah seseorang yang mengetahui objek penelitian.<sup>10</sup>

Untuk mendukung penelitian ini, peneliti juga telah melakukan wawancara dengan informan yang merupakan kunci dari penelitian ini, yaitu antara lain: (1) Informan kunci: JE (2) informan utama: SYU (3) Informan pendukung : US. Adapun Teknik analisis data menurut miles dan Huberman yakni melalui proses reduksi data ialah merangkum serta memilah hal yang dianggap perlu, penyajian data yaitu menyajikan data dalam bentuk table, grafik dan sejenisnya, serta penarikan kesimpulan yaitu menyimpulkan dengan di dukung bukti yang akurat dan koheren sebagai hasil penelitian yang dilakukan.<sup>11</sup>

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memahami efektivitas sistem pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) pada kantor kecamatan Cicalengka ini, peneliti menerapkan pendekatan proses yang dipaparkan oleh Martani dan Lubis. indikator yang dipergunakan mencakup : mekanisme pelayanan, fasilitas, semangat kerja sama serta loyalitas kelompok kerja. Ukuran efektivitas sistem pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) pada kantor kecamatan Cicalengka dapat dinilai berdasarkan berbagai indikator yang akan dijelaskan sesuai dengan hasil wawancara bersama para informan.

Mengenai indikator pengukuran efektivitas di antaranya sebagai berikut:

### 1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan ialah fasilitas tingkat pelayanan yang disediakan untuk publik ditinjau dari segi kemudahan alur pelayanan serta kejelasan ketentuan pelayanan.

---

<sup>9</sup> Hardani dkk., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group, 2020).

<sup>10</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: CV. Alfabeta, 2017).

<sup>11</sup> Silalahi, *Metode Penelitian Sosial*.

Prosedur pelayanan ini tidak semata-mata didesak untuk melahirkan ketertiban melainkan diprioritaskan guna menyediakan fasilitas serta kejelasan bagi publik yang memerlukan pelayanan yang baik. Kejelasan prosedur dalam hal ini berarti bahwa publik memahami seluruh tahap yang akan dilalui serta ketentuan yang harus dipenuhi guna memperoleh pelayanan yang diharapkan.

Dari data hasil wawancara kantor kecamatan Cicalengka ini sudah memiliki prosedur pelayanan yang cukup jelas yaitu mendaftar, verifikasi berkas, lalu pembuatan. Sehingga masyarakat mampu mengerti dengan setiap tahapannya.terkait dengan pelaksanaannya pun telah berproses sesuai dengan SOP (*standard Operating Procedure*).

Berdasarkan hasil yang diperoleh dilapangan yang berkaitan dengan prosedur pelayanan di kantor kecamatan Cicalengka ini dalam prosedur pelayanan penampilan pegawai pelayanan juga harus di perhatikan. Akan tetapi dari hasil observasi peneliti masih banyaknya pegawai yang tidak menggunakan seragam dimana hal tersebut bisa mengakibatkan kesan *negative* bagi publik sebagai pengguna layanan. Lalu dalam aspek pengerjaan e-KTP di kantor kecamatan Cicalengka ini masih belum optimal terlihat dari masih banyaknya warga yang harus menunggu lama demi penerbitan e-KTP itu bisa sampai berbulan-bulan.

Dapat peneliti simpulkan bahwa mekanisme pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) yang diterapkan di kantor kecamatan Cicalengka ini secara keseluruhan sudah cukup baik akan tetapi, belum di sertai dengan kedisiplinan pegawai yang belum baik serta waktu penerbitan e-KTP yang masih ternilai belum optimal disebabkan seringnya kekurangan tinta ataupun blanko.

## **2. Sarana Dan Prasarana**

Sarana dan prasana ialah alat penyangga kesuksesan suatu teknik atau upaya yang dilakukan didalam pelayanan publik, sebab sekiranya sarana dan prasana tidak tersaji semua kegiatan tidak dapat mencapai kesuksesan sesuai yang diinginkan, sebab sebagai media pelayanan perlu tetap memprioritaskan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan suatu kegiatan pelayanan bagi public sebagai pengguna jasa.

Dari survey yang di lakukan di kecamatan Cicalengka menunjukkan nilai raata-rata sarana dan prasana hanya 3,15 yang apabila di konversikan ke dalam mutu pelayanan menjadi  $= 3,15 \times 25 = 78.75$  atau kategori B yang berarti masuk ke dalam kategori baik.

Dari hasil pengamatan dan wawancara peneliti, kantor kecamatan Cicalengka ini sudah mempunyai fasilitas yang cukup lengkap, di sertai dengan ruangan yang cukup baik karena sudah tersedianya AC sebagai pendingin ruangan yang menjadikan ruang pelayanan tidak terasa panas serta bisa menciptakan rasa nyaman bagi warga. Namun

untuk tata ruang di kantor kecamatan Cicalengka ini belum optimal hal tersebut di karenakan kondisi gedung kantor yang sempit sehingga proses pembuatan e-KTP di satu ruanggankan dengan pengerjaan Kartu keluarga. sehingga tata ruang yang ada belum sesuai dengan keperluan pelayanannya.

Dapat peneliti simpulkan bahwa pada kantor kecamatan Cicalengka ini secara general sudah mempunyai sarana dan prasarana yang cukup layak dalam mendukung prosedur pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) meskipun pada segi tata ruang belum optimal karena kondisi gedung yang sempit serta ruangan yang sudah terisi penuh.

### **3. Semangat Kerjasama Dan Loyalitas Kelompok Kerja**

Upaya memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja sangat diperlukan untuk itu kerja sama yang terjalin agar pegawai sangat baik sehingga menciptakan suasana kondusif dalam melayani masyarakat. Adapun yang menjadi subindikator terhadap semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja adalah :

- a) Kecepatan petugas pelayanan
- b) Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani masyarakat
- c) Kerapian petugas pelayanan
- d) Kedisiplinan pegawai dalam melayani masyarakat
- e) Sikap petugas

Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja ialah ambisi dan ketekunan seseorang menyelesaikan tugasnya dengan baik dan disiplin guna menggapai kreatifitas yang optimal. Loyalitas menurut KBBI adalah kepatuhan atau kesetiaan memberikan dukungan yang kuat kepada seseorang atau sebuah instansi.

Oleh karena itu, dengan semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja pada kantor kecamatan Cicalengka ini telah menunjukkan kinerja yang cukup baik, hal tersebut muncul dari sinkronisasi yang sangat baik antara aspek yang satu dengan yang lain. Tingginya semangat kerja sama serta loyalitas kelompok kerja juga akan terlihat dalam tingkah laku pegawai dalam melayani publik. Perilaku yang baik amat dibutuhkan dalam proses pelayanan apabila pegawai ramah serta sopan masyarakat akan menilai baik pelayanannya dan sebaliknya, apabila pegawai tidak ramah atau tidak sopan masyarakat akan menilai buruk pelayanannya.

Dapat disimpulkan bahwa semangat kerja sama serta loyalitas kelompok kerja pada kantor kecamatan Cicalengka secara umum telah cukup baik, namun dalam hal perilaku pegawai perlu lebih dikembangkan lagi supaya mampu menciptakan kesan

positif bagi publik sebagai pengguna layanan. Kondisi tersebut bisa memajukan hasil kerja yang optimal agar dalam mengerjakan pekerjaan dimana menyediakan pelayanan bagi public agar bisa terlaksana dengan baik dan efektif.

## **KESIMPULAN**

Berdasar pada hasil penelitian diatas bisa disimpulkan bahwa efektivitas sistem pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di kantor kecamatan Cicalengka sudah cukup baik yang di dasari dari 3 dimensi teori efektivitas, yaitu prosedur pelayanan, sarana dan prasarana serta semangat kerja sama dan loyalitas kelompok kerja, dan masih terdapat beberapa hambatan yang menjadi kendala dalam pelaksanaan sehingga harus lebih mendapat perhatian. Hal ini dilandaskan prosedur pelayanan masih kurang maksimal karena masih adanya pegawai yang tidak mengikuti aturan yang telah ditetapkan, dari sarana dan prasarana masih kurangnya fasilitas serta ruangan yang sempit. Dan yang terakhir semangat kerjasama serta loyalitas kelompok kerja sudah terlihat cukup baik dan dapat berjalan lebih efektif.

## **SARAN**

Berdasar pada kesimpulan diatas, peneliti menyampaikan saran pada kantor kecamatan Cicalengka, khususnya pada bidang pelayanan pembuatan (e-KTP) demi terlaksananya pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) dengan lancar, sebaiknya lebih ditingkatkan lagi dalam sumber daya manusia (SDM) baik dalam hal kuantitas maupun kualitas, tata ruang dalam pelayanan bisa lebih dimaksimalkan lagi serta lebih di perhatikan lagi dalam kedisiplinan pegawai agar lebih disiplin lagi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Haq, Saiful, Agus Suharsono, dan Suji. "Kualitas Pelayanan Pubik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo." *Repository Universitas Jember*, 2014.
- Hardani, Jumari Ustiawaty, Helmina Andriani, Ria Istiqomah, Dhika Sukmana, Roushandy Fardani, Nur Auliya, dan Evi Utami. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group, 2020.
- Ibrahim, Abdulhalil Hi, Saiful Deni, Syofyan Saraha, Sofyan Bin Taher, dan Marno Wance. "The Effectiveness of E-ID Card Services in Subdistrict City North Ternate." *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences* 8, no. 1 (2021).
- Sakti, Fajar Tri. *Sisi Gelap Perencanaan: Studi Implementasi Kebijakan Kepala Daerah*. Bandung: FISIP UNPAS Press, 2014.
- Septiany, Siti Rahayu, Beddy Iriawan Maksudi, dan Irma Purnamasari. "Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor." *Jurnal GOVERNANSI* 2, no. 1 (2018).
- Silalahi, Ulber. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama, 2009.

Indri Mistilasari, Asep Hidayat, Dedeng Yusuf Maolani : Efektivitas Sistem Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Kantor Kecamatan Cicalengka

Silfiah, Rossa Ilma, dan Adinda Nabila. “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan.” *Jurnal Aplikasi Dan Inovasi Ipteks Soliditas* 4, no. 1 (2021).

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta, 2017.

Wahyudi, Yudi Triana, Aceng Ulumudin, dan Nurul Aida. “Analisis Efektivitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut.” *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik* 10, no. 1 (2019).