AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) PADA KANTOR KECAMATAN SUKOLILO KOTA SURABAYA

Kristina Maria Nuriani
Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
kakaenyok@gmail.com

Ahluddin Ibnu Rochim
Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
didin@untag-sby.ac.id

Kusnan
Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
kusnan@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penerbitan KTP Elektronik (KTP-el) berdasarkan Permendagri Nomor 9 tahun 2011 pasal 2 tentang Administrasi Kependudun dengan isi: pemerintah menerbitkan KTP Elektronik untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan berbasis NIK secara Nasional. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana akuntabilitas dan transparansi pelayanan terhadap e-KTP di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pengambilan data langsung dari lapangan. Hasil temuan dari penelitian ini adalah bahwa penerapan prinsip akuntabilitas dalam pengurusan e-KTP di Kecamatan Sukolilo sudah optimal. Adapun Transparansi dilakukan oleh Kecamatan Sukolilo dengan cara melaksanakan kegiatan yang melibatkan masyarakat dalam sosialisasi e-KTP.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Kecamatan Sukolilo*, *Akuntabilitas, Transparansi, e-KTP*

A. PENDAHULUAN

Negara hukum merupakan sebuah negara yang penyelenggaraan kekuasaan pemerintahannya didasarkan atas hukum (Johan Nasution, 2013). Konstitusi yang merupakan sumber hukum baik tertulis (Undang-undang) maupun tidak tertulis (Konvensi) dijadikan sebagai tolak ukur eksistensi suatu negara, termasuk Indonesia. Keberadaan konstitusi sebagai salah satu unsur negara mencerminkan sebuah negara hukum modern karena didalam konstitusi diatur perlindungan hak-

hak asasi warga negara, adanya asas kebebasan, persamaan, keterbukaan, keadilan serta adanya pembatasan terhadap kekuasaan bagi penyelenggaran negara (Indah Sari, 2018). Elemen pemerintah dan masyarakat harus selaras dalam melaksanakan dan mematuhi asas-asas yang terkandung dalam konstitusi untuk menciptakan keadilan dan kesejahteraan sosial secara merata pada berbagai wilayah suatu negara.

Pasal 18 ayat (2) dan ayat (5) UUD 1945 menjelaskan bahwa pemerintah daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dan pemerintah daerah diberikan otonomi yang seluas-luasnya. Kewenangan pemerintahan daerah yang di amanatkan dalam UUD 1945 kemudian dituangkan dalam UU No. 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. Dengan adanya UU tentang pemerintahan daerah tersebut maka setiap pemerintahan daerah memiliki otonomi atau kewenangan dalam mengatur dan mengurus daerahnya sendiri. Tujuan dari otonomi daerah tidak lain adalah untuk menciptakan suatu sistem pembagian kekuasaan antar daerah yang mapan dimana pemerintah pusat dapat meningkatkan kapasitas, memperoleh dukungan masyarakat, dan mengawasi pembagian sumber daya secara adil. Diantara filosofi dari otonomi daerah yaitu untuk memaksimalkan pelayanan kepada publik. Oleh karena itu, pelayanan publik (*publik services*) merupakan suatu hal yang utama dari otonomi daerah dalam menciptakan daerah yang kondusif dan sejahtera (Mahrita dkk, 2020).

Menurut Mulgan tahun 2000 Akuntabilitas pelayanan publik adalah sebagai suatu ikon terhadap janji pemerintahan yang akan memberi kesejahteraan kepada publik secara adil dan merata yang di dalamnya terdiri dari perangkat-perangkat: transparansi, keadilan, demokrasi, efisiensi, dan integritas (Andi dkk, 2014). Pelayanan publik merupakan tolak ukur kinerja pemerintah pada suatu otonomi daerah. Secara umum masyarakat mengharapkan pelayanan yang baik, dimana secara teknis dan sistematis mudah dimengerti, dipahami dan efisien. Pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat merupakan esensi pemerintahan yang baik, untuk mencapai pelayanan berkualitas ini, masyarakat membutuhkan informasi yang komperhensif (transparansi) sebelum melakukan berbagai pelayanan publik.

Menurut Sukrisno Agoes dan I Cenik Ardana (2009:104) transparansi adalah kewajiban bagi para pengelola untuk menjalankan prinsip keterbukaan dalam proses keputusan dan penyampaian informasi. keterbukaan dalam menyampaikan informasi juga mengandung arti bahwa informasi yang disampaikan harus lengkap, benar, dan tepat waktu kepada semua pemangku kepentingan. Tidak boleh ada hal-hal yang dirahasiakan, disembunyikan, ditutup-tutupi, atau ditunda-tunda pengungkapannya (Mahrita dkk, 2020). Dengan demikian pemerintah dituntut untuk terbuka dan menjamin bahwa masyarakat dapat mengakses berbagai informasi mengenai kebijakan publik, salah satunya pada bidang pelayanan administratif.

Pelayanan administratif merupakan salah satu jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik misalnya melayani administrasi kependudukan yang ada di instansi pemerintah merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar

masyarakat. Administrasi kependudukan sangat penting, karena sejak lahir hingga meninggal, manusia terikat dengan urusan-urusan administratif mulai dari akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), hingga akta kematian. Selain itu, dari administrasi kependudukan tersebut akan menghasilkan data kependudukan yang berguna untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Kota Surabaya merupakan kota metropolitan kedua di Indonesia setelah Jakarta dengan pertumbuhan penduduk semakin menigkat setiap tahunnya. Berdasarkan hasil sensus penduduk terbaru 2020 oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Surabaya, jumlah penduduk Kota Surabaya mencapai 2.874.314 jiwa, diketahui jumlah ini meningkat dari hasil sensus penduduk tahun 2010. Pertumbuhan penduduk mengalami peningkatan yang cukup signifikan yaitu sebesar 42,47 persen (BPS, 2020). Oleh karena itu, pemerintah daerah kota Surabaya dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna layanan khususnya pada pelyanan administratif kependudukan.

Hasil rekapan Ombudsman RI Jawa Timur tahun 2018 Surabaya tercatat sebagai kota dengan jumlah pelapor tertinggi. Instansi yang dilaporkan tidak terbatas dilingkungan pemerintah kota, tapi juga unit pelayanan publik lain yang ada di Surabaya. Total laporan yang diterima mencapai 1.480 pengaduan dari seluruh Jawa Timur, dengan pengaduan Surabaya sekitar 50,65 persen (Ombudsman, 2019). Dengan demikian, eleman-elemen pemerintah kota Surabaya perlu mengevaluasi kinerja secara berkala untuk menciptakan pelayanan yang baik dan diterima oleh masyarakat.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) merupakan salah satu kebijakan pemerintahan dalam pelayanan administratif kependudukan dan merupakan transformasi dari kebijakan Kartu Tanda Penduduk (KTP) konvensional. Tujuan penerbitan KTP Elektronik (KTP-el) berdasarkan Permendagri Nomor 9 tahun 2011 pasal 2 tentang Administrasi Kependudun dengan isi: pemerintah menerbitkan KTP Elektronik untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan berbasis NIK secara Nasional. Gambar berikut ini merupakan hasil perbandingan wajib KTP dan perekaman KTP Elektronik.

Berdasarkan data terdapat 194.332.413 juta jiwa penduduk yang wajib memiliki KTP. Dari jumlah tersebut, sebanyak 192.468.599 juta jiwa penduduk telah melakukan rekam KTP elektronik (e-KTP). Secara keseluruhan, jumlah penduduk Indonesia sebesar 267.289.750 jiwa pada Desember 2019 lalu, perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (El-KTP) nyaris tuntas dengan pencapaian sebesar 99% dari total penduduk yang wajib memiliki kartu identitas tersebut (Kemendagri, 2020).

Surabaya, Kompas.com-Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) mengimbau masyarakat agar melakukan administrasi kependudukan secara mandiri di rumah masing-masing via online. Hal ini dilakukan dalam rangka pencegahan dan antisipasi penyebaran virus *corona* atau *Covid-19*. warga bisa melakukan berbagai macam pengurusan kependudukan mulai permohonan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan hingga akta perceraian. Sedangkan, khusus untuk perekaman KTP

elektronik, baik foto, rekam, sidik jari dan rekam iris mata, masih perlu dilakukan di Kecamatan termasuk Kecamatan Sukolilo maupun Mal Pelayanan Publik Siola (Kompas, 2020).

Berdasarkan uraian dan penjelasan tersebut, maka penulis tertarik untuk meniliti secara mendalam tentang perkembangan pelayanan publik terlebih khusus pelayanan administratif kependudukan di kota Surabaya dalam sebuah penelitian yang berjudul "Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Keacamatan Sukulilo Kota Surabaya".

B. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut atau perspektif partisipan. Partisipan ini adalah orang-orang yang diajak berwawancara, diobservasi, diminta memberikan data, pendapat, pemikiran, dan persepsinya. Strategi penelitian bersifat fleksibel, menggunakan aneka kombinasi dari teknik-teknik untuk mendapatkan data yang valid (Sukmadinata, 2009: 94). Berdasarkan hal tersebut, metode penelitian kualitatif dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi lama di lapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan di lapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail (Sugiyono, 2015: 16). Penelitian deskriptif ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena yang bersifat alamiah ataupun rekayasa manusia (Sukmadinata, 2009: 72).

Pemilihan metode kualitatif ini bertujuan agar peneliti lebih bisa mengobservasi secara detail, mendalam dan rinci melalui pendekatan langsung dengan obyek yang diamati. Hal itu juga didukung dengan hal-hal yang akan dilakukan peneliti dengan mendeksripsikan apa saja yang diamati, termasuk pelayanan dan peran Kantor Kecamatan Sukolilo dalam membangun pelayanan yang berkualitas. Maka penelitian ini mengharuskan peneliti untuk melakukan pendekatan kepada sumber daya (pekerja) di kantor Kecamatan dan masyarakat yang datang untuk mengurus pelayanan administrasi agar ditemukan jawaban dari pertanyaan penelitian yang diajukan.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya yang beralamat di Jl. Nginden Semolo No.89, Menur Pumpungan, Kec. Sukolilo, Kota SBY.

Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi. Informan penelitian adalah sesuatu baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat keadaanya diteliti, (Sukandarumidi, 2002: 65). Informan penelitian dalam penelitian ini adalah Staf Kantor Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya dan beberapa orang sebagai informan dari masyarakat yang datang mengurus administrasi kependudukan dan beberapa pegawai kantor.

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sutopo (2006:56-57), Sumber data adalah tempat data diperoleh dengan menggunakan metode tertentu baik berupa manusia, artefak, ataupun dokumen-dokumen. Menurut Moleong (2001:112), pencatatan sumber data melalui wawancara atau pengamatan merupakan hasil gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya. Pada penelitian kualitatif, kegiatankegiatan ini dilakukan secara sadar, terarah dan senantiasa bertujuan memperoleh suatu informasi yang diperlukan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua macam teknik pengumpulan data menurut klasifikasi jenis dan sumbernya, yaitu:

C. PEMBAHASAN

Gambaran Umum dan Geografi Wilayah

Kota Surabaya merupakaan salah satu kota besar di Indonesia. Sebagai salah satu kota besar, Surabaya memiliki luas wilayah 326,36 km^2 yang terletak diantara 112°36 -112°54 Bujur Timur dan 7°21 Lintang Selatan. Wilayah kota Surabaya berbatasan langsung dengan Selat Madura disebelah Utara dan sebelah Timur, sedangkan disebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Sidoarjo dan disebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Gresik. Wilayah Kota Surabaya pada umumnya merupakan dataran rendah dengan ketinggian tiga sampai enam meter diatas permukaan laut, kecuali disebelah selatan memiliki ketinggian 25 sampai 50 meter diatas permukaan laut. Sebagai dataran rendah, suhu udara di Kota Surabaya berkisar antara 27,3oC sampai 30°C. Rata-rata suhu tertinggi terjadi Oktober, sedangkan rata-rata suhu terendah terjadi pada bulan Juli. Wilayah kota Surabaya dibagi menjadi lima wilayah kerja pembantu, yaitu Surabaya Pusat, Surabaya Timur, Surabaya Barat, Surabaya Utara, dan Surabaya Selatan. Tiap wilayah terdiri dari beberapa kecamatan. Adapun daftar kecamatan dari tiap wilayah adalah sebagai berikut: Surabaya Pusat: Wilayah ini terdiri dari kecamatan Tegalsari, Simokerto, Genteng, dan Bubutan; Surabaya Timur: Wilayah ini terdiri dari kecamatan Gubeng, Gunung Anyar, Sukolilo, Tambaksari, Mulyorejo, Rungkut, dan Tenggilis Mejoyo; Surabaya Barat: Wilayah ini terdiri dari kecamatan Benowo, Pakal, Asem Rowo, Sukomanunggal, Tandes, Sambikerep, dan Lakarsantri; Surabaya Utara: Wilayah ini terdiri dari kecamatan Bulak, Kenjeran, Semampir, Pabean Cantikan, dan Krembangan; Surabaya Selatan: Wilayah ini terdiri dari kecamatan Wonokromo, Wonocolo, Wiyung, Karang Pilang, Jambangan, Gayungan, Dukuh Pakis, dan Sawahan.

Kecamatan Sukolilo merupakan salah satu kecamatan yang berada di wilayah Surabaya Timur dengan ketingggian rata-rata 3 meter diatas permukaan laut dan luas wilayah sebesar 11,2 km^2. Masing-masing kelurahan di Kecamatan Sukolilo memiliki luas wilayah yang berbeda-beda. Kecamatan Sukolilo dibagi menjadi 7 kelurahan:

1. Kelurahan Keputih
2. Kelurahan Gebang Putih
3. Kelurahan Menur Pumpungan
4. Kelurahan Nginden Jangkungan
5. Kelurahan Semolowaru

6. Kelurahan Medokan Semampir
7. Kelurahan Klampisngasem

Sedangkan luas wilayah berdasarkan grafik persentase menunjukkan bahwa Kelurahan Semolowaru merupakan kelurahan terluas yang ada di Kecamatan Sukolilo yaitu 2,6 km^2 atau sama dengan 23% dari luas wilayah Kecamatan Sukolilo. Sedangkan Kelurahan Menur Pumpungan merupakan wilayah yang memiliki luas wilayah terkecil, yaitu 1,13 km^2 atau sama dengan 10% dari luas Kecamatan.

Jumlah dan Perkembangan Penduduk

Komposisi penduduk Kecamatan Sukolilo didominasai oleh penduduk Muda/Remaja. Secara umum, pada tahun 2017 jumlah penduduk kecamatan Sukolilo naik bila dibandingkan dengan jumlah penduduk tahun 2016, yang diikuti dengan kepadatan penduduk meningkat, dari 113.445 Jiwa/km2 pada tahun 2016 menjadi 115.645 Jiwa/km2. Angka ini terus meningkat dari tahun ke tahun. Bila ditinjau menurut jumlah penduduk dan kepadatan penduduk, maka dari setiap kelurahan tercatat jumlah kepadatan penduduk yang tertinggi pada tahun 2019. Hal tersebut diperoleh dari data yang telah digalih peneliti melalui teknik wawancara. Data yang diambil pada penelitian ini yaitu dalam kurun waktu lima tahun terakhir. Berikut tabel jumlah penduduk kecamatan Sukolilo dari tahun 2016 – 2020.

Tabel: Jumlah dan Perkembangan Penduduk Kecamatan Sukolilo Menurut Kelurahan Tahun 2015 – 2020

Kelurahan	2016	2017	2018	2019	2020
Keputih	16.485	16.821	17.413	17.433	17.479
Gebang Putih	17.036	17.261	17.672	18.290	17.477
Menur Pumpungan	22.304	23.969	24.403	24.632	16.073
Nginden Jangkungan	12.590	12.559	11.672	11.778	17.192
Semolowaru	12.900	13.595	13.599	14.293	17.032
Medokan Semampir	15.870	15.680	16.305	16.568	16.789
Klampisngasem	16.260	15.769	16.498	16.453	15.987
JUMLAH	113.445	115.645	117.558	119.447	118.029

Sumber Data BPS Kecamatan Sukolilo, 2021 (Diolah)

Akuntabilitas dan Transparansi dalam pelayanan E-KTP

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari kedua poin diatas mengenai akuntabilitas dan transparansi beserta indikator yang ada dari masing-masing poin dapat dikatakan bahwa akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-ktp) pada kantor kecamatan sukolilo kota surabaya sudah optimal. Hal ini dapat dilihat dari

ketelitian pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Tanggap cepat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dapat mempertanggungjawabkan soal pemungutan biaya, adanya informasi secara terperinci mengenai persayaratan teknis dan administrasi, menginformasikan kepada masyarakat soal prosedur dan mekanisme pelayanan kerja mereka, adanya keterbukaan manajemen penyelenggaraan pelayanan serta dapat menginformasikan secara jelas dan tepat mengenai tahapan-tahapan pelayanan kepada masyarakat, adanya jaminan waktu penyelesaian pelayanan meskipun dengan perlatan yang terbatas tapi mereka menginformasikan kepada masyarakat mengenai jaminan waktu penyelesaian pelayanan. Sarana dan prasarana lengkap meskipun sudah lama tetapi standar pelayanan di kecamatan Sukolilo sudah jelas. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak camat di Kantor Sukolili yang menyatakan bahwa:

> "Pimpinan menginformasikan secara jelas dan transparan kepada seluruh staf/pegawai tentang kebijakan/program E-KTP".

Selain itu wawancara dengan staf pelayanan E-KTP terkait instruksi-instruksi atau perintah-perintah pimpinan terhadap staf/pelaksana tentang pelaksanaan program pelayanan E-KTP di Kantor Camat Sukolilo sudah jelas, menyatakan bahwa:

> "Perintah camat terhadap staf maupun pegawai tentang program pelayanan E-KTP di kantor Kecamatan Sukolilo sudah jelas".

Setiap perintah yang di laksanakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi sebagai camat. Perintah yang diberikan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang ada dan bersifat wajar.Seperti, camat memberikan instruksi kepada bawahan bahwa pelayanan pengurusan E-KTP harus sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dan penyelesaian E-KTP harus sesuai dengan undang-undang. Selain itu perintah atasan kepada bawahan ialah setiap staf harus mematuhi seluruh peraturan yang ada di kantor camat termasuk disiplin dalam bekerja. Setiap intruksi yang diberikan oleh camat kepada bawahan sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan telah dipahami setiap pegawai yang ada di kantor Kecamatan Sukolilo. Tujuan dan sasaran dalam program pembuatan E-KTP ini ialah untuk memenuhi hak setiap warga negara agar memiliki identitas.

Berdasarkan data yang disajikan diatas, maka pada bagian ini penulis menganalisa data tersebut sesuai dengan fokus kjian penelitian. Data-data tersebut diperoleh melalui wawancara kepada bapak camat serta beberapa pegawai, studi kepustakaan, dan penelitin langsung ke lapangan.

Akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) merupakan salah satu tema yang sangat penting untuk diperbincangkan atau dilakukan dalam urusan pelayanan publik. Hal ini menyangkut terwujudnya konsep *Good Governance (*sistem kepemerintahan yang baik). Melalui konsep *Good Governance* dalam pelayanan publik diharapakan dapat memberi pengaruh yang positif kepada jenis pelayanan publik lainya sepeti salah satunya adalah mengenai akuntabilitas dan transparansi pelayanan e-KTP di kecamatan sukolilo dengan beberapa indikator .

Pertama, akuntabilitas pelayanan e-KTP di kecamatan Sukolilo dengan indikatornya yaitu: akuntabilitas kerja, akuntabilitas biaya, dan akuntailitas

produk pelayanan publik. *Kedua*, Transparansi pelayanan e-KTP dikecamatan Sukolilo dengan beberapa indikatornya yaitu; manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik, prosedur pelayanan, rincian biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, lokasi pelayanan, janji pelayanan, standar pelayanan publik, dan informasi pelayanan.

Akuntbilitas pelayanan publik dapat diketahui melalui serangkaian proses yang meliputi: tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan, meliputi kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan. Mengenai profesionalitas pagawai di kantor kecamatan Sukolilo, Hasil wawancara dengan camat di Kantor Camat Sukolilo yang menyatakan bahwa:

> "Staf atau pegaqai pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Sukolilo dapat menjalankan tugasnya dengan baik".Penjelasan lanjutan bapak camat, hal ini menunjukan bahwa para peagawai di kecamatan Sukolilo bertanggung jawab dan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi mereka masing-masing.

Dari penjelasan berdasarkan hasil wawancara dengan bapak camat ini menunjukan bahwa profesionalitas pegawai di Kecamatan Sukolilo sangat baik dilihat dari cara mereka memberikan pelayanan e-KTP. Sedangkan berkaitan dengan fasilitas sarana dan prasarana, hasil wawancara Camat Sukolilo tentang sarana dan prasarana yang saat ini ada di Kantor Sukolilo sebagai faktor pendukung terselenggaranya perekaman *e*-KTP. Berikut merupakan rincian data inventaris Kantor Kecamatan Sukolilo sesuai dengan yang dijelaskan Camat Sukolilo.

Tabel: Data Inventaris Kantor Kecamatan Sukolilo

No	Nama Peralatan	Jumlah Unit
1.	Mobil	1
2.	Sepeda Motor	2
3.	Komputer	5
4.	Leptop	3
5.	Printer	4
6.	Meja Komputer	6
7.	Meja Kerja	15
8.	Kursi Kerja	17
9.	Wifi	2
10.	Alat Perekam *e*-KTP	1

Sumber data: Kantor Camat Sukolilo, 2021

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Wulan Endarti selaku koordinator peralatan dan perlengkapan yang menyatakan : Fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan masih kurang nyaman karena kondisinya sudah lama dan beberapa unit saja yang baru.

Berdasarkan uraian tersebut fasilitas yang ada sudah cukup memadai, walaupun diperlukannya fasilitas yang representif memenuhi pelayanan minimal kurangnya alat dalam perekaman e-KTP serta diperlukannya perangkat

pendukung seperti perangkat keras, printer, komputer dan fasiltas pendukung lainnya. Selain itu sumber daya manusia yang ada di Kantor Kecamatn Sukolili dilihat dari segi kompetensi dalam memberikan pelayanan sudah cukup bagus walaupun jumlah pegawai masih kurang. Dapat disimpulkan sumber daya yang ada di Kantor Kecamatan Sukolilo dari segi sumber daya manusia sudah cukup memadai meskipun fasilitas dalam pelayanan e-KTP masih kurang dan sudah lama. Berkaitan dengan kedisiplinn pegawai di kecamatan Sukolilo berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa semua pegawai yang ada di Kecamatan Sukolilo terbilang disiplin. Hal ini dilihat dari kehadiran di kantor yang tepat waktu.

Mengenai ketelitian pegawai, camat menganjurkan bahwa seluruh pegawai dan staf di kecamatan Sukolilo di perintahkan untuk penuh kosentrasi dalam memberi pelayanan. Jangan sampai terjadi kesalahan yang dapat merugikan masyarakat sebagi objek pelayanan. Camat telah melakukan tugas dan fungsinya sebagai atasan dengan menginformasikan secaraca jelas tentang kebijakan-kebijakan pelayanan pengurusan E-KTP.Seluruh staf maupun pegawai harus melaksanakan tugas sesuai dengan kebijakan yang telah ada.Dengan adanya informasi yang telah diberikan oleh camat maka seluruh pegawai dan staf telah memahami apa-apa saja yang harus di laksanakan sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat terutama dalam pelayanan E-KTP.Seluruh staf maupun camat sebagai atasan sudah mengetahui sasaran dan tujuan yang harus dicapai sehingga dapat mengurangi penyimpangan-penyimpangan dalam pengimplementasian peraturan yang telah ditetapkan.

Selain itu wawancara dengan staf pelayanan E-KTP terkait instruksi-instruksi atau perintah-perintah pimpinan terhadap staf/pelaksana tentang pelaksanaan program pelayanan E-KTP di Kantor Camat Sukolilo sudah jelas, menyatakan bahwa: Perintah camat terhadap staf maupun pegawai tentang program pelayanan E-KTP di kantor Kecamatan Sukolilo sudah jelas.

Setiap perintah yang di laksanakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi sebagai camat.Perintah yang diberikan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang ada dan bersifat wajar.Seperti, camat memberikan instruksi kepada bawahan bahwa pelayanan pengurusan E-KTP harus sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dan penyelesaian E-KTP harus sesuai dengan undang-undang. Selain itu perintah atasan kepada bawahan ialah setiap staf harus mematuhi seluruh peraturan yang ada di kantor camat termasuk disiplin dalam bekerja. Setiap intruksi yang diberikan oleh camat kepada bawahan sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan telah dipahami setiap pegawai yang ada di kantor Kecamatan Sukolilo. Tujuan dan sasaran dalam program pembuatan E-KTP ini ialah untuk memenuhi hak setiap warga negara agar memiliki identitas. Berikut merupakan tujuan dari program pelayanan E-KTP:

1. Untuk mencegah dan menutup peluang adanya E-KTP ganda dan E-KTP palsu, sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi penduduk.
2. Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat, sehingga data Pemilih dalam Pemilu dan yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi, dan semua Warga Negara Indonesia yang berhak memilih terjamin hak pilihnya.

3. Dapat mendukung peningkatan keamanan negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang E-KTP ganda dan E-KTP palsu, dimana selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris, TKI Ilegal dan perdagangan orang umumnya menggunakan KTP ganda dan KTP Palsu.

Sasaran dari program E-KTP ialah untuk mewujudkan masyarakat tertib dalam kepemilikan identitas skala nasional. Bagi masyarakat yang telah berusia 17 tahun wajib memiliki E-KTP sebagai identitas diri.

Berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris camat meyatakan bahwa: yang menjadi sasaran program E-KTP ialah masyarakat yang ada di Kecamatan Sukolilo terutama masyarakat yang telah berusia 17 tahun keatas. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Camat Sukolilo yang sudah melakukan perekaman E-KTP sebannyak 276.896 jiwa. Untuk mencapai sasaran tersebut maka pihak kecamatan telah melaksanakan sosialisasi kepada pihak kelurahan agar memberi informasi dan mendata penduduk untuk memenuhi administrasi kependudukan terutama kepemilikan E- KTP.

Konsisten berarti menjaga stabilitas kinerja tetap seimbang, bekerja dengan baik sesuai dengan kemampuan dan terus menerus di lakukan tanpa rasa lelah, kuantitas dan kualitas semangat maupun hasilnya.Pegawai di tuntut untuk melaksanakan tugasnya dengan konsisten dan di harapkan bisa menjadi lebih baik. Terkait dengan perintah pimpinan maka penulis melakukan wawancara koordinator pelaksana yang menyatakan bahwa : perintah pimpinan telah dilaksanakan dengan konsisten. Setiap pegawai harus melaksankan tugasnya dengan baik.

Perintah yang diberikan oleh camat kepada bawahannya telah dilaksanakan oleh pegawai dengan konsisten dan tepat sasaran. Staf telah memahami tujuan dan sasaran dari kebijakan program pembuatan E-KTP sesuai dengan wawancara penulis kepada Ibu Sumarni yang menyatakan telah memahami tujuan dan sasaran tentang pelayanan E-KTP. E-KTP ialah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/ pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional.Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) E-KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Pada E-KTP terdapat contactless chip berisi biodata, tanda tangan, pas photo & sidik jari telunjuk kanan dan kiri penduduk yang bersangkutan.Sidik jari yang direkam dari setiap wajib E-KTP adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh), tetapi yang dimasukkan datanya dalam chip hanya dua jari, yaitu jempol dan telunjuk kanan.

Informasi penduduk yang dicantumkan dalam E-KTP adalah:

- ✓ Nama
- ✓ Tempat/Tgl Lahir
- ✓ Jenis Kelamin
- ✓ Alamat (RT/RW, Kel/Desa, Kecamatan)
- ✓ Agama
- ✓ Status Pekerjaan
- ✓ Golongan darah
- ✓ Kewarganegaraan

- ✓ Berlaku Hingga
- ✓ Foto
- ✓ Tanda Tangan
- ✓ NIK

Gambar: Electronic KTP



Chip E-KTP menggunakan antar muka nirsentuh (contactless) yg memenuhi standar ISO 14443 A/B. Transmisi data melalui gelombang radio (RF). Blangko E- KTP terbuat dari bahan PETG, semacam polimer termoplastik, yang tersusun dalam 7 lapisan.

Chip E-KTP dilindungi, salah satunya, dengan mekanisme autentikasi dua arah, yaitu suatu mekanisme untuk saling mengenali antara chip E-KTP dengan card reader, di mana chip harus dapat mengenali card reader (arah 1) dan card readerharus dapat mengenali chip (arah 2), setelah melalui mekanisme autentikasi ini maka data yang tersimpan di dalam chip baru dapat dibaca oleh card reader.Card reader menghasilkan medan RF frekuensi tinggi untuk memberikan pasokan daya yang sesuai dengan kebutuhan chip E-KTP, di mana medan RF tersebut akan dimodulasikan untuk keperluan komunikasi. Frekuensi fc dari medan RF pada E- KTP card reader adalah 13,56 MHz ± 7 kHz. Kisaran dari besar medan magnet (RF) yang dihasilkan oleh card reader adalah mengikuti ketentuan dalam ISO/IEC 14443, yaitu antara 1,5 A/m sampai dengan 7,5 A/m. Sedangkan besar frekuensi dari modulasi amplitudo medan magnet tersebut (yaitu medan RF), yang digunakan untuk mengirimkan data ke chip E-KTP, adalah 13,56 MHz.Identifikasi ketunggalan data penduduk pada Penerapan E-KTP menggunakan Sistem Identifikasi Biometrik.Setiap manusia memiliki ciri-ciri fisik khusus yang unik dan dapat menunjukkan ketunggalan identitas seseorang dengan tingkat akurasi yang tinggi.

Alur Dalam Pengurusan *e*-KTP

Pengurusan *e*-KTP

Alur pelayanan E-KTP adalah:

a. Membawa Photocopy Kartu Keluarga (KK)
b. Surat pengantar dari Desa/Kelurahan
c. Diarahkan ke kantor Kecamatan untuk melakukan perekaman.

Saat ini alur pelayanan perpanjangan *e*-KTP tidak perlu surat pengantar dari kelurahan maupun kecamatan, cukup membawa *e*-KTP lama saja. Orang yang bersangkutan bisa langsung mengurus ke Kantor Kecamatan.

Alur Pembuatan *e*-KTP



Syarat dan prosedur pengurusan E-KTP

a. Berusia 17 tahun
b. Menunjukkan surat pengantar dari kepala desa/kelurahan.
c. Mengisi formulir (bagi penduduk yang belum pernah mengisi/belum ada data di sistem informasi administrasi kependudukan) ditanda tangani oleh kepala desa/kelurahan.
d. Foto kopi Kartu Keluarga (KK).

Prosedur:

1. Pemohon datang ketempat pelayanan
2. Pemohon menunggu pemanggilan nomor antrean
3. Pemohon menuju keloket yang telah ditentukan
4. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan basis data
5. Petugas mengambil foto pemohon secara langsung
6. Pemohon membubuhkan tanda tangan pada alat perekam tandatangan
7. Selanjutnya dilakukan perekaman sidik jari dan pemindaian retina mata
8. Petugas membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto,tanda tangan dan sidik jari
9. Pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses pencetakan 2 minggu setelah pembuatan *e*-KTP

Berdasarkan surat edaran bernomor 471/1768/SJ oleh Mendagri tentang Percepatan Penerbitan *e*-KTP agar segera mempercepat layanan perekaman *e*-KTP. Dalam surat tersebut Mendagri menegaskan, seiring dengan semakin tertatanya database kependudukan di seluruh Indonesia, maka dalam pelayanan perekaman, penerbitan, dan penggantiap *e*-KTP yang rusak dan tidak merubah elemen data kependudukan, perlu penyederhanaan prosedur. Cukup dengan menunjukkan fotokopi Kartu Keluarga tanpa harus ada surat pengantar dari RT, RW dan Kelurahan/Kecamatan.

Berdasarkan hal-hal tersebut,camat telah menginformasikan secara jelas dan transparan kepada seluruh staf/pegawai tentang kebijakan/program pelayanan *e*-KTP. instruksi-instruksi atau perintah-perintah camat terhadap staf/pelaksana program pelayanan *e*-KTP di kantor Kecamatan Sukolilo sudah jelas karena semua pegawai telah memahami kebijakan-kebijakan mengenai pelayanan *e*-KTP termasuk prosedur pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat dan telah melaksanakan perekaman sesuai dengan alurnya. Perintah camat telah dilaksanakan dengan konsisten oleh pegawai agar pelaksanaan kinerja pegawai pelayanan *e*-KTP dapat ditingkatkan lagi dengan mentaati prosedur yang sudah ada. Petunjuk pelaksanaan atau petunjuk teknis yang diberikan oleh camat kepada para staf/pelaksana mengenai pelayanan *e*-KTP jelas dan dapat dipahami oleh pegawai sebagai pelayan publik terutama pengurusan *e*-KTP. Pemberian informasi dengan jelas serta mudah dipahami oleh masyarakat telah dilaksanakan dengan cara mensosialisasikan proses pengurusan *e*-KTP serta persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusannya sehingga informasi yang didapatkan akurat, jelas serta konsisten. Dari hal tersebut dapat di simpulkan bahwa komunikasi yang ada di kantor Kecamatan Sukolilo telah dilaksanakan dengan bagus karena sudah tercapai sesuai tujuan dan sasaran.

Dari penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa profesionalitas pegawai, kelengkapan sarana dan prasarana, dan kinerja pegawai sudah dapat dikategorikan sangat mendukung guna penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Sukolilo.

Pada poin ini mengeni biaya dalam pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan menunujukan bahwa biaya yang dikeluarkan dalam pengurusan e-KTP di Kecamatan Sukolilo tergolong sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Hal ini camat Sukolilo memberikan pembenaran mengenai hal tersebut di atas. Dalam hal pengurusan e-KTP di Kecamatan Sukolilo masyarakat tidak dikenai biaya.

Akuntabilitas produk pelayanan publik ini, mencakup persayaratn teknis dan administratif yang harus jelas dan dapat dipertanggugjawabkan, baik dari segi kualitas maupun keabsahan produk pelayanan. Persayaratan teknis dan administratif hendaknya dibuat sesedehana mungkin, agar seluruh lapisan masyarakat memahami prsosedur tersebut.

Kantor Kecamatan Sukolilo telah menetapkan rincian tugas dan prosedur pelayanan yang dipaparkan dalam peraturan Walikota Nomor 30 Tahun 2015 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Kantor Kecamatan Sukolilo. Rincian tugas yang disusun mencakup seluruh tugas dan fungsi Camat,sampai kepada masing-masing Kepala Seksi.

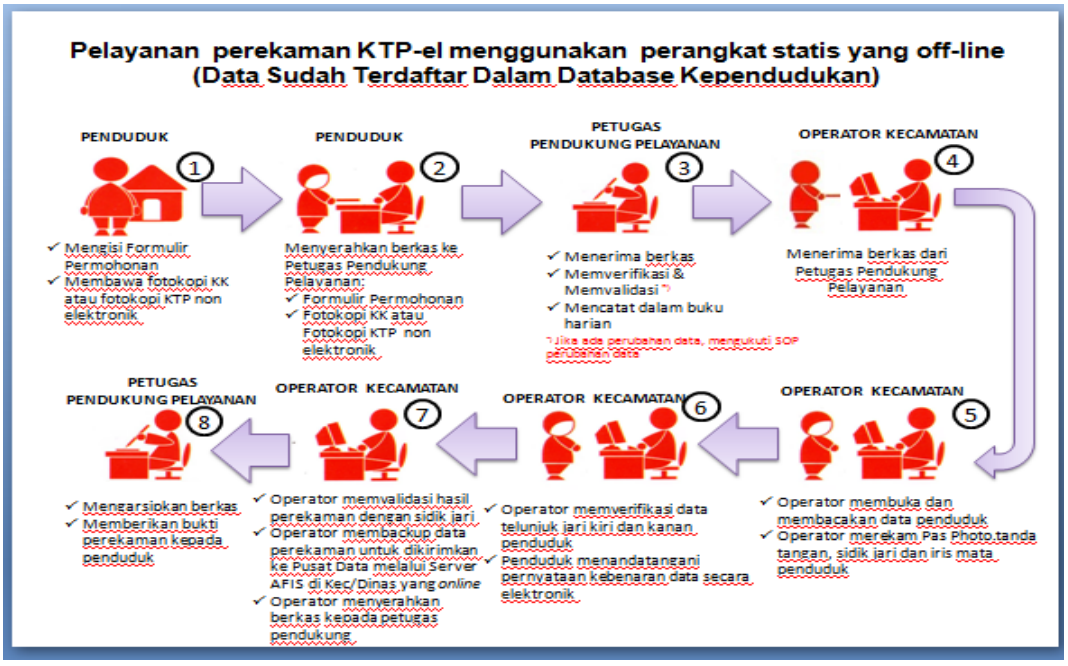
Bagian yang langsung menangani pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Sukolilo ialah sub bagian pelayanan umum yang memiliki rincian tugas sebagai berikut, fungsi: membantu Sub bagian/seksi Pemerintahan dalam memberikan pelayanan administrasi publik yang prima kepada warga masyarakat.
Rincian tugas:

1. Melaksanakan tugas teknis pelayanan *e*-KTP, yakni proses perekaman foto, sidik jari, rekam retina mata dan tanda tangan;
2. Menjaga dan memelihara perangkat rekam data *e*-KTP;
3. Mengirimkan data proses perekaman *e*-KTP, ke Pusat di Jakarta untuk diperiksa;
4. Mengupayakan agar pelayanan perekaman data *e*-KTP secara baik dan nyaman

Pendistribusian *e*-KTP dapat dilaksanakan denganhasil rekaman atau pengambilan *e*-KTP oleh warga tidak secara sekaligus selesai secara bersamaan, tetapi bersifat bertahap mengingat kegiatan rekam data *e*-KTP masih terus dilakukan sampai dengan saat ini. Pendistribusian hasil pencetakan *e*-KTP dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan menurut pembagian per kelurahan sesuai data lembar pemanggilan terhadap masing-masih warga yang telah melakukan rekam data.

E-KTP yang telah jadi tercetak dan telah diserahkan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Penjadwalan ini dilakukan guna mengantisipasi terjadinya penumpukan warga dalam mengambil *e*-KTP serta menghindari ketidaknyaman pelaksanaan distribusi/penyerahan *e*-KTP kepada masyarakat Kecamatan Sukolilo. Kenyamanan dalam proses pengambilan *E*-KTP yang dapat dinikmati oleh warga merupakan wujud upaya optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan Kantor Kecamatan Sukolilo.

Bagan Alir SOP pembuatan pelayanan E-KTP



Penjelasan

1. Masyarakat mengisi formulir permohonan dan membawa fotokop KK atau fotokopi KTP non elektornik.
2. Masyarakat menyerahkan berkas ke petugas pendukung pelayanan:
   a. Formulir permohonan
   b. Fotokopi KK atau fotokopi KTP non elektronik.
3. Petugas pendukung pelayanan *e*-KTP menerima berkas, memverifikasi dan memvalidasi, mencatat dalam buku harian.
4. Operator menerima berkas dari petugas pendukung pelayanan *e*-KTP
5. Operator membuka dan membaca data masyarakat dan operator merekam pas photo, tanda tangan, sidik jari dan iris mata penduduk.
6. Operator memverifikasi data telunjuk jari kiri dan kanan masyarakat dan masyarakat menandatangani pernyataan kebenaran data secara elektonik.
7. Operator memvalidasi hasil perekaman dengan sidik jari, operator membackup data perekaman untuk dikirimkan ke pusat data melalui server AFIS di kec/dinas yang online dan operator menyerahkan berkas kepada petugas pendukung pelayanan *e*-KTP
8. Petugas pendukung mengarsipkan berkas dan memberikan bukti perekaman kepada masyarakat.

Berdasarkan dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Struktur birokrasi, dilihat dari struktur organisasi pelaksana/pembagian tugas, standar opersional prosedur (SOP), mekanisme prosedur pelayanan, serta standar waktu penyelesaian pelaksanaan program *e*-KTP di Kecamatan Sukolilo sudah baik dan telah sesuai dengan petunjuk dari pelaksanaan.

Salah satu aspek yang sangat penting dalam konsep Good Governance adalah aspek transparansi atau keterbukaan. Aspek transparansi ini sangat penting diterapkan didalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dimana masyarakat dapat mengetahui semua apa yang terjadi, yang direncanakan didalam lingkup pemerintahan.

Di dalam pelaksanaan pelayanan e-KTP, aspek transparansi ini hendaknya juga dilakukan dengan baik. Untuk mengetahui bagaimana sesungguhnya penerapan aspek transparansi dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Sukolilo akan diidentifikasi melalui beberapa indikator sebagai berikut:

Transparansi Manajemen Pelayanan publik

Keterbukaan terhadap manajemen dan penyelenggraan pelayanan publik yang dimaksudkan adalah berkaitan dengan perencanaan, pengambilan kebijakan, pelaksanaan kebijakan dan pengawasan/pengendalian yang baik oleh masyarakat. Kegiatan tersebut diinformasikan kepada masyarakat dengan tujuan untuk mempermudah akses oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara peneliti, dengan salah satu warga di kecamatan Sukolilo yang mengatakan bahwa belum adanya keterbukaan mengenai hal ini. Hal itu, dilihat dari kurang adanya sosialisasi terhadap waktu terakhir pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), belum ada tempat untuk mensosialisasikan hal tersebut. Sehingga informasi tidak sampai kepada masyarakat.

Maka dapat disimpulkan bahwa, partisipasi atau keikutsertaan masyarakat dalam hal perencanaan, pelaksanaan dan pengambilan kebijakan belum berjalan dengan baik.

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain. Sehingga dapat menunjukkan tahapan-tahapan secara jelas dan pasti serta tata cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dilaksanakan serta diwujudkan dalam bentuk bagan. Berdasarkan hasil dari peneliti bahwa bagan alir pengurusan prosedur pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) sudah tersedia.

Alur Dalam Pengurusan e-KTP

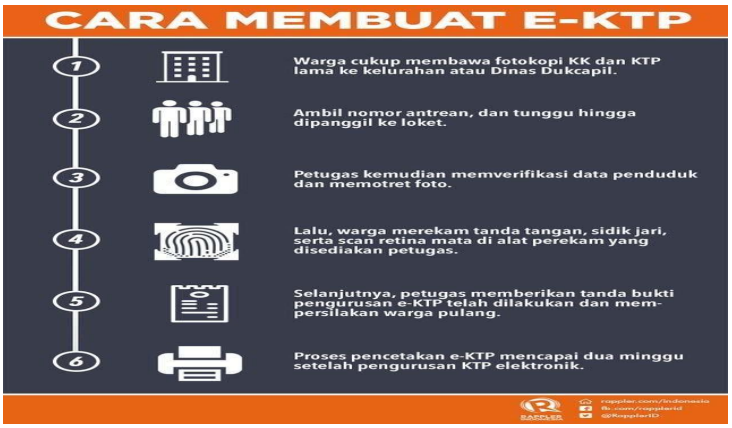
1. Membawa Photocopy Kartu Keluarga (KK)
2. Surat pengantar dari Desa/Kelurahan
3. Diarahkan ke kantor Kecamatan untuk melakukan perekaman.

Saat ini alur pelayanan perpanjangan e-KTP tidak perlu surat pengantar dari kelurahan maupun kecamatan, cukup membawa e-KTP lama saja. Orang yang bersangkutan bisa langsung mengurus ke Kantor Kecamatan.

Alur Pembuatan e-KTP

Syarat dan prosedur pengurusan E-KTP

1. Berusia 17 tahun
2. Menunjukkan surat pengantar dari kepala desa/kelurahan.



3. Mengisi formulir dan ditandatangani kepala desa/kelurahan.
4. Foto kopi Kartu Keluarga (KK).

Prosedur:

1. Pemohon datang ketempat pelayanan
2. Pemohon menunggu pemanggilan nomor antrean
3. Pemohon menuju keloket yang telah ditentukan
4. Petugas melakukan verifikasi data penduduk
5. Petugas mengambil foto pemohon secara langsung
6. Pemohon membubuhkan tanda tangan pada alat perekam tandatangan dan sidik jari serta pemindaian retina mata.
7. Petugas membubuhkan tanda tangan dan stempel pada surat panggilan dan sebagai bukti telah melakukan perekaman foto, tanda tangan dan sidik jari

8. Pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil pencetakan e-KTP selama lebih kurang 2 minggu.

Berdasarkan surat edaran bernomor 471/1768/SJ oleh Mendagri tentang Percepatan Penerbitan e-KTP agar segera mempercepat layanan perekaman e-KTP. Dalam surat tersebut Mendagri menegaskan, seiring dengan semakin tertatanya database kependudukan di seluruh Indonesia, maka dalam pelayanan perekaman, penerbitan, dan penggantiap e-KTP yang rusak dan tidak merubah elemen data kependudukan, perlu penyederhanaan prosedur. Cukup dengan menunjukkan fotokopi Kartu Keluarga tanpa harus ada surat pengantar dari RT, RW dan Kelurahan/Kecamatan.

Camat menginformasikan secara jelas dan transparan kepada seluruh staf/pegawai tentang program pelayanan e-KTP ini. instruksi-instruksi atau perintah-perintah camat terhadap staf/pelaksana program pelayanan e-KTP di kantor Kecamatan Sukolilo sudah jelas dan dipahami termasuk prosedur pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat yang telah melaksanakan perekaman sesuai dengan alurnya. Perintah Camat telah dilaksanakan dengan konsisten oleh para pegawai terkait disertai pelaksanaan kinerja pelayanan e-KTP untuk dapat ditingkatkan lagi dengan mentaati prosedur yang sudah ada. Petunjuk pelaksanaan atau petunjuk teknis yang diberikan oleh Camat kepada para staf/pelaksana ini telah jelas dan dapat dipahami dengan baik. Pemberian informasi dengan jelas serta mudah dipahami oleh masyarakat telah dilaksanakan dengan cara mensosialisasikan proses pengurusan e-KTP serta persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusannya sehingga informasi yang didapatkan akurat, jelas serta konsisten.

Lokasi pelayanan

Tempat dan lokasi pelayanan dilaksanakan dikantor kecamatan sukolilo yang berarti Lokasi pelayanan tersebut harus dapat membuat masyarakat merasa nyaman dan aman dalam mengurus e-KTP. Dengan kondisi lingkungan yang demikian dapat menciptakan suatu kenyamanan dan kepuasan tersendiri yang dirasakan oleh seluruh pegawai kecamatan dan masyarakat yang datang ke lokasi untuk mendapatkan pelayanan.

Janji pelayanan

Janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Janji pelayanan sebaiknya ada disetiap kantor kecamatan agar pemerintah yang memberikan pelayanan kepada maasyarkat lebih semangat dalam menjalankan tugasnya yang tentunya akan sangat mendukung pelayanan kepada masyarakat. Adanya konsisten untuk menjaga stabilitas kinerja tetap seimbang, bekerja dengan baik sesuai dengan kemampuan dan terus menerus di lakukan tanpa rasa lelah, kuantitas dan kualitas semangat maupun hasilnya.Pegawai di tuntut untuk melaksanakan tugasnya dengan konsisten dan di harapkan bisa menjadi lebih baik. Terkait dengan perintah pimpinan maka penulis melakukan wawancara koordinator pelaksana yang menyatakan bahwa: perintah pimpinan telah dilaksanakan dengan konsisten. Setiap pegawai harus melaksankan tugasnya dengan baik serta memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Komitmen yang dipegang oleh setiap pegawai di Kantor Kecamatan Sukolilo dalam melaksanakan program kebijakan pelayanan *e*-KTP merupakan suatu keputusan yang harus dicapai, sikap ini yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan karena dengan berkomitmen dia dapat melaksanakan kebijakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Hasil wawancara dengan camat Sukolilo di ruang kerjanya di Kantor Kecamatan Sikolilo menyatakan bahwa: komitmen yang dijalankan oleh pegawai pelayanan *e*-KTP sudah dilaksanakan sesuai dengan visi dan misi. Selain komitmen, kejujuran merupakan hal terpenting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan, kejujuran merupakan sifat terbuka apa adanya atau tidak ditutup-tutupi

Standar pelayanan

Tiap-tiap unit pelayanan publik hendaknya mennyusun standar pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat sebagai objek pembangunan dan pemerintahan. Standar pelayanan hendaknya mudah dimengerti, dan dibuat sesederhana mungkin. Dengan demikian pelayanan yang maksimal kepada masyarakat tercapi.

Mengenai standar pelayanan e-KTP di kecamatan Sukolilo, berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap seorang warga di kecamatan mengatakan bahwa standar pelayanan di kecamatan Sukolilo baik. Hal ini dilihat dari sikap para pegawai dikecamatan Sukolilo yang sangat ramah dan baik dalam memberi pelayanan kepada masyarakat.

Informasi pelayanan

Keterbukaan informasi merupakan salah satu yang sangat penting dalam konsep pelayanan publik. Dalam hal keterbukaan informasi pelayanan dikecamatan Sukolilo, hasil wawancara menunjukan bahwa Camat menginformasikan kebijakan program pelayanan E-KTP kepada Kepala Sub Bagian Pelayanan Umum yang kemudian langsung dikoordinasikan dengan staf-staf sebagai petugas pelayanan E-KTP di ruangan tersebut.Kejelasan dalam komunikasi dan konsistensi dari aktor pelaksana kebijakan telah mendukung keberhasilan implementasi kebijakan pada pelayanan E-KTP. Oleh karena itu, apabila kebijakan di implementasikan, petugas sudah harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan diperintahkan untuk dilaksanakan. Hasil wawancara dengan Bapak camat di Kantor Sukolili yang menyatakan bahwa : Pimpinan menginformasikan secara jelas dan transparan kepada seluruh staf/pegawai tentang kebijakan/program E-KTP.

Camat telah melakukan tugas dan fungsinya sebagai atasan dengan menginformasikan secaraca jelas tentang kebijakan-kebijakan pelayanan pengurusan E-KTP.Seluruh staf maupun pegawai harus melaksanakan tugas sesuai dengan kebijakan yang telah ada.Dengan adanya informasi yang telah diberikan oleh camat maka seluruh pegawai dan staf telah memahami apa-apa saja yang harus di laksanakan sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat terutama dalam pelayanan E-KTP.Seluruh staf maupun camat sebagai atasan sudah mengetahui sasaran dan tujuan yang harus dicapai sehingga dapat mengurangi penyimpangan-penyimpangan dalam pengimplementasian peraturan yang telah ditetapkan.

Selain itu wawancara dengan staf pelayanan E-KTP terkait instruksi-instruksi atau perintah-perintah pimpinan terhadap staf/pelaksana tentang pelaksanaan program pelayanan E-KTP di Kantor Camat Sukolilo sudah jelas, menyatakan bahwa : Perintah camat terhadap staf maupun pegawai tentang program pelayanan E-KTP di kantor Kecamatan Sukolilo sudah jelas.

Sifat keterbukaan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan *e*-KTP adalah dengan memberikan informasi yang sebenarnya kepada masyarakat mengenai pelayanan *e*-KTP. Berdasarkan hasil wawancara dengan koordinator pelaksana kegiatan kecamatan yang menyatakan bahwa : informasi tentang pembuatan *e*-KTP sudah dipahami karena informasi yang diberikan cukup jelas.

Pejabat yang berwenng

Dalam hal pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), pejabat yang berwenang untuk menandatanganinya adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Waktu penyelesaian

Waktu normal yang dibutuhkan dalam pengurusan e-KTP adalah 7 hari jam kerja. Bagaimana dengan waktu penyelesaian dalam pengurusan e-KTP di Kecamatan Sukolilo. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai di kecamatan sukolilo mengata bahwa, waktu penyelesaian pengurusan e-KTP di Kecamatan kadang-kadang tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Kadang-kadang juga bisa lebih cepat dari jadwal yang telah ditetapkan. Hal itu bisa saja terjadi apabila masyarakat yang hendak memiliki e-KTP sangat membutuhkannya, misalya untuk keperluan sekolah, perpidahan penduduk dan lain sebagainya.

Rincian biaya pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan perundang-undangan.

Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Maka untuk itu, permasalahan biaya dalam pengurusan e-KTP harus transparan atau terbuka supaya masyarakat dapat mengetahuinya. Dalam pengurusan e-KTP masyarakat tidak dikenekan biaya apapun.

Di lapangan yang peneliti lihat, hal ini belum berjalan dengan baik. Masih banyak pegawai yang mengharapkan imbalan. Oleh karena itu, semakin besar bayaran yang diberikan oleh seseorang dalam mengurus e-KTP maka semakin cepat dan mudah selelsai urusannya.

D. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari uraian-uraian yang telah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya, maka pada bab ini penulis akan mengambil beberapa kesimpulan berdasarkan hasil penelitian di lapangan menyangkut akuntabilitas dan transparan pelayanan publik dalam pengurusan e-KTP di Kecamatan Sukolilo sudah optimal.

Penerapan Transparansi dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Sukolilo juga sudah optimal.

Berdasarkan hasil pengamatan dan kondisi dilapangan ada beberapa tantangan yang dihadapi dalam mewujudkan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam pengurusan e-KTP di Kecamatan Sukolilo, antara lain: *pertama*, meskipun sosialisai telakukan oleh pemerintah Kecamatan berkaitan dengan kegiatan yang melibatkan masyarakat namun ada masyarakat yang tidak menanggapi sosialisasi tersebut. Sehingga keikutsertaan atau partisipasi masyarakat dalam kegiatan tesebut masih rendah, hal inilah yang menjadi tantangan tersendiri yang dihadapi oleh pemerintah kecamatan di Kecamatan Sukolilo. Disebabkan masyarakat di Kecamatan Sukolilo lebih memfokuskan perhatian mereka pada kegiatan masing-masing. Usaha yang dilakukan oleh pemerintah mengenai sosialisasi dan pendekatan yang dilakukan mereka kesampingkan. Masyarak kurang menyadari tujuan dan manfaat sosialisasi dan pendekatan yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Sukolilo. Selain itu juga, tantangan yng harus diatasi adalah terus adanya terobosan baru dari para pegawai kecamatan untuk tetap meningkatkan peran serta masyarakat dalam kegiatan kepemerintahan di kecamatan.

Saran

Pada poin ini, penulis menawarkan beberapa saran yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu antara lain:

1. Hendakanya pegawai di kantor Kecamatan Sukolilo lebih teliti dalam pengurusan pelayanan e-KTP sehingga kepuasan masyarakat di Kecamatan Sukolilo dalam hal produk yang dihasilkan lebih meningkat. Terus menerus memberi penjelasan kepada masyarakat dalam hal prosedur pelayanan supaya masyarakat tidak kebingungan, pemerintah Kecamatan harus memberi sanksi kepada oknum yang tidak bertanggung jawab atau oknum pegawai yang melakukan pungutan biaya yang tidak sesuai dengan ketetapan yang berlaku, hal ini berguna untuk memberi efek jera bagi oknum yang bersangkutan. Selain itu juga kejelasan ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan e-KTP. Sarana dan prasaran harus ditambah lagi sehingga memudahkan pelayanan e-KTP di Kecamatan, dan kualitas pelayanan terus ditingkatkan sehingga tingkat kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan yang ada di kecamatan semakin meningkat.
2. Transparansi dalam pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan harus ditingkatkan lagi sehingga informasi yang diberikan harus sampai kepada masyarakat. Informasi yang jelas mengenai kegiatan manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik, prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan dministratif, rincian biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, standar pelayanan dan informasi yang lainya kepada masyarakat harus dipublikasikan baik dalam bentuk media cetak ataupun media yang lainnya diletakan ditempat pelayanan, atau penyuluhan terus menerus kepada masyarakat sehingga masyarakat mengetahui informasi tersebut. Kantor kecamatan Sukolilo perlu mengadakan sosialisasi terus-menerus minimal satu kali dalam sebulan mengenai adanya program-prgram yang baru. Sehingga masyarakat di Kecamatan Sukolilo dapat mengupdate informasi-informasi yang baru dari pemerintah setempat. Dan yang paling penting pada kantor Kecamatan Sukolilo adalah tetap terus

meningkatkan penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi pada setiap pelayanan yang ada. Agar tingkat kepuasan masyarakat kecamatan Sukolilo terhadap pelayanan yang ada terus meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

Andi Murzin Muin .dkk. (2014). Analisis Akuntabilitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu, Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan Volume 7, Nomor 1. Universitas Hasanuddin. Makassar.

Atep Adya Barata. (2003). Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media Kompetindo.

Bahder Johan Nasution, (2013), Negara Hukum dan Hak Asasi Manusia, Penerbit cv. Mandar Maju, Bandung.

Badan Pusat Statistik. (2020). Surabaya Dalam Angka.Surabaya. BPS

Cutlip, Scott. M., Center Allen H. & Broom.Glen. M. (2009), *Effective Public Relations*, Ed. 9. Jakarta: Kencana.

Fatima Malahayati Windari Irom Putri. (2018). Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik (Studi tentang Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan pada Izin Usaha di Dinas Perdagangan Kota Surabaya). Universitas Airlangga. Surabaya.

Fatima Lolita Oktaviana. (2018). Strategi Peningkatan Pelayanan Perekaman E-KTP Melalui Pelayanan Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, Jurnal Mahasiswa Unesa Vol 6, No 2. Universitas Negeri Surabaya. Surabaya.

Fonny Ratuwalangon .dkk. (2018). Penangan Keluhan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara (Studi Pada Pelayanan E-KTP), Jurnal Administrasi Publik 1(043). Universitas Sam Ratulangi. Sulawesi Utara.

Ghinan Salman. (2020). Antisipasi Corona, Urus Administrasi Kependudukan di Surabaya Via Online. Kompas.Com. Surabaya. Diakses pada 15 April 2021. https://bit.ly/3uU6OlQ.

Hardiansyah, (2011), Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.

Indah Sari. (2018). Konstitusi sebagai Tolak Ukur Eksistensi Negara Modern. Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara: Volume 9 No. 1. Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma. Jakarta.

Lembaga Administrasi Negara. (2004). System Administrasi Negara Republic Indonesia (SANKRI). Buku 3. Jakarta , LAN.

Mahrita .dkk. (2020). Analisis Penerapan *Good Governance* Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Dilihat dari Aspek Transparansi di Kantor Kecamtatan Tanjung Kabupaten Tabalong, JAPB : Volume 3 Nomor 1, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong, Kalimantan Selatan.

Moleong, Lexy. (2002). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. remaja Rosdakarya.

Mulyadi. (2015). Sistem Akuntansi, Edisi ke-3, Cetakan ke-5. Jakarta: Salemba Empat.

Mustina. (2017). Studi Tentang Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser, eJournal Ilmu Pemerintahan, 5 (4): 1409-1420. Universitas Mulawarman. Kalimantan Timur.

Neni Rofianti. (2017). Studi Tentang Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang, Jurnal Ilmu Administrasi Vol 5, No 3. Universitas Mulawarman. Kalimantan Timur.

Nisa Mutia Sari. (2019). Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Fungsi dan Landasan Hukum yang Perlu Diketahui. Liputan6.com. Diakses pada tanggal 15 April 2021. https://bit.ly/3wW2R1z

Niswatun Nafiah. (2019). Transparansi Dalam Pelayanan Publik Kecamatan Limbangan [skripsi]. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayahtullah. Jakarta.

Ogin Antariksa. (2017). Strategi Peningkatan Pelayanan Pembuatan E-KTP Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol 5, No 2. Universitas Airlangga. Surabaya.

Ombudsman Jatim. (2019). Jumlah Laporan di Surabaya Tertinggi (ombudsman.go.id). Diakses 14 April 2021, pukul 16.00 WIB.

Ones Gita Crystalia. (2015). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kulon Progo [skripsi]. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.

Pasolong, Harbani. (2010). Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta. Santosa.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2007). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sianipar, J.P.G. (2000). Manajemen Pelayanan Masyarakat. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.

Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.

Sukandarrumidi. (2002). Metode Penelitian. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Sukmadinata, Nana Syaodih. (2009). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung : Remaja Rosdakary

Yosepha Pusparisa. (2020). 99% Penduduk Telah Melakukan Perekaman KTP Elektronik. Katadata.co.id. Diakses pada tanggal 15 April 2021. https://bit.ly/2Qoi5vx