

**PERAN CAMAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK
DI KECAMATAN MUARA BANGKAHULU
KOTA BENGKULU PROVINSI BENGKULU**

**Adelita Utami Susilo Putri
28.0403**

**Institut Pemerintahan Dalam Negeri
Adelitautamisp06@gmail.com**

ABSTRACT

**THE ROLE OF THE SUBDISTRICT HEAD IN IMPROVING
ELECTRONIC IDENTITY CARD SERVICES IN MUARA BANGKAHULU
DISTRICT, BENGKULU CITY, BENGKULU PROVINCE**

Research and observation in the framework of preparing this Final Report entitled "The Role of the Subdistrict Head in Improving Electronic Identity Card Services in Muara Bangkahulu District, Bengkulu City, Bengkulu Province." The research focuses on the Subdistrict Head's role in improving e-KTP service, inhibiting and supporting factors in e-KTP service, and the Subdistrict Head's efforts in dealing with the inhibiting factors that occur.

This research uses a descriptive method with an inductive approach. The data and information were collected using interview and documentation techniques. The research informants consist of the Subdistrict Head, District Employees, Population and Civil Registry Office, and Society. The information and data obtained were processed and analyzed using Data Reduction Techniques, Data Presentation, and Data Conclusion.

Based on the data processing and data analysis, the following information is obtained: First, the writer observed that the Subdistrict Head tried to provide good service to the public and provided good facilities in recording e-KTP. Second, there are obstacles faced, namely the inadequate facilities and infrastructure in Muara Bangkahulu District, therefore making e-KTP can not be resolved quickly and the lacking public awareness of the importance of e-KTP.

The results of observations in the Subdistrict Head's role in Improving e-KTP services in Muara Bangkahulu District, Bengkulu City, Bengkulu Province have been following the SOP. However, there are still some problems and shortcomings, so the government is expected to improve facilities and infrastructure in recording e-KTP.

Keywords : Camat, KTP-el, Muara Bangkahulu District

ABSTRAK

Penelitian dan pengamatan dalam rangka penyusunan Laporan Akhir ini berjudul "Peran Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu". Fokus penelitian meliputi : Peran Camat dalam meningkatkan Pelayanan KTP-el, faktor penghambat dan pendukung dalam pelayanan KTP-el dan upaya yang dilakukan Camat dalam menghadapi faktor penghambat yang terjadi.

Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif dengan pendekatan Induktif. Data dan informasi dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara dan teknik dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Camat, Pegawai Kecamatan, Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Masyarakat. Informasi dan data yang diperoleh diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik Reduksi Data, Penyajian Data dan Menyimpulkan Data.

Berdasarkan hasil pengolahan Data dan Analisis Data diperoleh informasi bahwa : Pertama, peran Camat yang penulis amati yaitu Camat berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan menyediakan fasilitas-fasilitas yang nyaman dalam proses perekaman KTP-el. Kedua, adapun hambatan yang dihadapi yaitu belum optimalnya sarana dan prasarana di Kecamatan Muara Bangkahulu sehingga dalam proses pembuatan KTP-el tidak dapat diselesaikan secara cepat selain itu kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya KTP-el.

Hasil pengamatan dilapangan Peran Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan KTP-el Di Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu telah sesuai dengan SOP, hanya saja masih terdapat beberapa masalah dan kekurangan sehingga pemerintah diharapkan dapat meningkatkan sarana dan prasarana dalam proses perekaman KTP-el.

Kata Kunci : Camat, KTP-el, Kecamatan Muara Bangkahulu

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Segala sesuatu yang terjadi dalam kehidupan masyarakat di wilayah suatu Negara pasti berkaitan dengan kependudukan, mulai dari kelahiran, perkawinan, perpindahan, perceraian, perubahan status bahkan kematian juga termasuk kependudukan. Oleh sebab itu, diperlukan aturan yang tepat untuk mengatur pencatatan kependudukan yang berdasarkan ketentuan hukum ataupun undang-undang agar tidak terjadi kekeliruan dalam hal kependudukan. Salah satu upaya untuk mencegah terjadinya kekeliruan adalah dengan merancang system yang mampu menjamin dan meminimalisir berbagai bentuk permasalahan administrasi, salah satu terobosan yang dilakukan oleh pemerintah adalah dengan merancang Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) adalah Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik, baik dari segi fisik maupun penggunaan dan fungsinya secara komputerisasi. (*Sumber* : Unaki.ac.id, KTP Elektronik (e-KTP) bagi Penduduk Indonesia, 2020)

Program KTP-el dilatarbelakangi oleh system pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Fakta tersebut yang memberi peluang kepada penduduk Indonesia dalam hal-hal tertentu dalam menggandakan KTP, misalnya :

(*Sumber* : Unaki.ac.id, KTP Elektronik (e-KTP) bagi Penduduk Indonesia, 2020)

1. Menghindari Pajak
2. Menyembunyikan Identitas
3. Memalsukan dan Menggandakan KTP)
4. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota

Karena didorong oleh pelaksanaan pemerintahan yang berbasis elektronik (*E-Government*) dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu system informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).

Pemerintah telah membuat kebijakan bahwa semua penduduk yang terdaftar wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Pemerintah telah berupaya melakukan percepatan dalam rangka pembuatan KTP-el secara merata bagi seluruh penduduk Indonesia. Pemerintah juga melakukan strategi melalui koordinasi antar instansi ataupun antar daerah, membentuk system, standar dan melakukan pembinaan serta pembimbingan, pengawasan bahkan melakukan evaluasi serta konsultasi dengan pemerintah daerah Kabupaten/Kota.

1.2 Permasalahan

Ada beberapa permasalahan yang dialami antara lain :

1. Sarana dan prasarana yang bermasalah yaitu seperti alat perekam yang tersedia di Kecamatan Muara Bangkahulu yang tersedia hanya satu dan masyarakat yang harus dilayani lumayan banyak sehingga

terjadi penumpukan dan antrian, alat perekam yang sering rusak atau error dan tidak adanya dana untuk memperbaiki atau memperbaharui alat tersebut sehingga terlihat terbengkalai, sinyal yang juga susah.

2. Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya KTP-el dalam kehidupan

Dalam rangka meningkatkan Peran Camat Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik berdasarkan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Peran Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu”.

1.3 Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian yang dilakukan sebelumnya baik dalam konteks peran camat maupun peningkatan pelayanan. Penelitian Medison. S mengatakan bahwa fasilitas kerja terhadap penerbitan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) sangat berpengaruh (Medison. S, 2020). Penelitian Dyah. D. Purwanti mengatakan bahwa salah satu faktor pendukung pada pelayanan KTP-el adalah ; a) Regulasi, b) Komitmen pelayanan, c) Kemampuan petugas, d) Sarana perekaman, e) Dukungan dana (Dyah. D. Purwanti, 2018). Penelitian Ujud Rusdia mengatakan bahwa pelayanan KTP-el dapat dilihat dari beberapa dimensi pelayanan yaitu keandalan, daya tangkap, keyakinan, perhatian

dan berwujud (Ujud Rusdia, 2019). Penelitian Juwita Zahara mengatakan bahwa kesadaran pegawai terhadap tugasnya merupakan salah satu faktor buruknya pelayanan yang ada di kantor camat (Juwita Zahara, 2018). Penelitian Kulka Serious dengan judul Pelayanan Administrasi Kependudukan KTP-el di Desa Sumberharjo Kabupaten Sleman dalam analisis data peningkatan pelayanan KTP-el dengan menggunakan analisis SWOT yaitu melihat kekuatan dan kelemahan yang ada (Kulka Serious, 2019).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Peran Camat dalam meningkatkan pelayanan KTP-el dengan menggunakan dimensi yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori Soekanto, 2012 yang terdiri dari dua dimensi yaitu keterlibatan dalam keputusan (berdasarkan kedudukan) dan tugas (kontribusi).

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran tentang keadaan yang sebenarnya mengenai Peran Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan KTP-el agar menjadi efektif.

II. METODE PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kualitatif dengan pendekatan Induktif dengan tujuan penulis ingin menggambarkan atau mendeskripsikan permasalahan yang ada dilapangan berdasarkan fakta yang terjadi sebenarnya kemudian akan dikaitkan dan dihubungkan berdasarkan dalil, teori dan hukum yang berlaku.

2.2 Sumber Data

Dari penelitian ini data yang diperoleh dapat diklasifikasikan menjadi dua sumber, yaitu :

1. Data Primer

Data yang diperoleh dari hasil wawancara yang lakukan oleh peneliti berdasarkan pedoman yang telah dibuat dan pengamatan secara langsung terhadap informan.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari dokumen-dokumen ataupun arsip-arsip yang dapat didukung kelengkapan data primer.

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data dan informasi yang relevan dengan fokus penelitian maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu :

1. Pengamatan (*Observasi*)

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis

terhadap obyek yang akan diteliti sehingga memungkinkan untuk memperoleh gambaran dari fenomena yang sulit diperoleh dari wawancara.

2. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk komunikasi atau percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan terwawancara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dan mencatat data serta informasi yang penting. Baik dalam bentuk tulisan maupun dalam bentuk gambar.

2.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data kualitatif dengan pendekatan induktif. sangat berkaitan erat dengan metode pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam hal ini pendekatan induktif dalam menganalisis data tidak menggunakan model matematika, model statistik atau model-model lainnya, melainkan analisis data yang dilakukan terbatas pada teknik pengolahan datanya seperti pada pengecekan data dan tabulasi, pengolahan data yang bersumber pada table-tabel, grafik atau hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang tersedia dan selanjutnya melakukan uraian penafsiran.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan menggunakan Teori yang dikemukakan oleh Soekanto (2012), didapatkanlah hasil sebagai berikut yaitu Peran mempunyai dimensi keterlibatan dalam keputusan (berdasarkan kedudukan) dan tugas (kontribusi).

a. Keterlibatan dalam keputusan

Camat dituntut harus mampu mengelola pelaksanaan pembangunan sehingga pembangunan dapat dinikmati oleh rakyat dan ia harus dinamis dan kreatif dalam menggerakkan para aparatnya secara berkesinambungan dimana para aparat mampu menjadi aparatur pemerintah yang efektif dan efisien dalam melaksanakan pembangunan karena kepemimpinan Camat sangat menentukan berhasil atau tidaknya pembangunan didaerahnya. Adapun hasil dari penelitian yang dilakukan pelayanan di Kecamatan Muara Bangkahulu sudah dilakukan secara optimal dan maksimal tetapi tetap saja masih terdapat

kekurangan dan ada saja hambatan yang terjadi seperti kesalahan teknis yaitu alat perekam yang sering rusak atau eror karna tidak bisa mendeteksi sidik jari dan sering juga terjadi duplikat record dimana masyarakat yang sudah merekam diluar melakukan rekaman ulang sehingga terjadi perekaman KTP yang double.

b. Tugas (Kontribusi)

Camat sebagai fasilitator yaitu orang yang memberikan bantuan dan menjadi narasumber yang baik untuk berbagai permasalahan serta memfasilitasi kegiatan-kegiatan pelayanan yang memberikan kemudahan dan kelancaran dalam proses pelayanan dan perekaman KTP-el di Kecamatan dapat berjalan dan terlaksana dengan baik. Adapun hasil dari penelitian yang dilakukan di Kecamatan Muara Bangkahulu bahwa kontribusi dari seorang Camat sudah cukup baik dimana Camat selalu memberikan bantuan sesuai dengan kebutuhan masyarakat salah satu contohnya yaitu dalam hal ini apabila masyarakat memiliki masalah dalam hal pembuatan KTP-el, masyarakat bisa langsung datang dan bertemu dengan Camat tanpa harus berbelit-belit atau dipersulit.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan Penelitian yang dilakukan penulis bahwa sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor utama dalam meningkatkan pelayanan KTP-el, layaknya penelitian (Medison. S, 2020). Dalam peningkatan pelayanan KTP-el salah satu faktor pendukungnya adalah pelayanan petugas kecamatan dan fasilitas yang nyaman, hal tersebut berbeda dari penelitian yang dikemukakan oleh (Dyah. D. Purwanti, 2018 dan Juwita Zahara, 2018). Penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan teori dari Soekanto, 2012 dengan menggunakan dua dimensi sehingga

didapatkanlah hasil bahwa peran camat dalam meningkatkan pelayanan KTP-el di Kecamatan Muara Bangkahulu telah berjalan sesuai dengan SOP yang ada, hanya saja masih terdapat beberapa masalah dan kekurangan yaitu sering terjadinya kesalahan teknis seperti alat perekaman yang rusak/error. Hal tersebut berbeda dari penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh (Ujud Rusdia, 2019 dan Kulka Serious, 2019).

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis fokus magang riset penelitian yang relevan serta fakta yang empiris dilapangan, adapun hasil wawancara dengan informan yang dilakukan atas permasalahan yang diangkat dalam laporan akhir ini maka dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut :

- 1) Peran Camat dalam meningkatkan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau KTP-el di Kecamatan Muara Bangkahulu telah berjalan sesuai dengan SOP yang ada, hanya saja masih terdapat beberapa masalah dan kekurangan yaitu seperti seringnya terjadi kesalahan teknis yaitu alat perekaman yang sering rusak/error karena tidak bisa mendeteksi sidik jari dan sering juga terjadi duplikat record dimana masyarakat yang sudah merekam diluar melakukan rekaman ulang sehingga terjadi perekaman double.
- 2) Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan program pelayanan Krtu Tanda Penduduk atau KTP-el didalamnya termasuk faktor penghambat dan pendukung serta solusi terhadap faktor-faktor yang menghambat dalam pelayanan pembuatan KTP-el. Adapun faktor pendukungnya yaitu :

- Adapun sarana pendukung dalam pelayanan pembuatan KTP-el (alat perekam KRP-el dan sebagainya)
- Pegawai Kecamatan yang memiliki sifat yang sopan, ramah dan sabar dalam menghadapi dan melayani masyarakat khususnya dalam pelaksanaan pelayanan dan perekaman dalam pembuatan KTP-el

Adapun faktor penghambatnya adalah :

- Masih sering terjadinya pemadaman listrik dan gangguan jaringan sehingga membuat masyarakat tidak dapat melakukan perekaman dan tentu saja hal itu menjadi salah satu penghambat dalam proses perekaman KTP-el.
- Masih sering terjadi kerusakan pada alat perekaman seperti alat perekaman yang sering rusak/error karena tidak bisa mendeteksi sidik jari dan sering juga terjadi duplikat record dimana masyarakat yang sudah merekam diluar melakukan rekaman ulang sehingga terjadi perekaman double.
- Masyarakat memang sudah menyadari akan pentingnya KTP-el hanya saja masyarakat khususnya orang-orang tua baru mau membuat dan mengurus KTP-el tersebut ketika KTP-el dibutuhkan secara cepat seperti jika ingin mengurus masalah bantuan sosial atau BPJS.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada kepada Bapak Camat di Kecamatan Muara Bangkahulu beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Duverger, Maurice. 1998. Sosiologi Politik Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Moelong, Lexy J. 2009. Metode Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nazir. 2011. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia
- Rahmayanhty Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Silalahi, Ulber. 2011. Metode Penelitian Sosial. Bandung: Refika Aditama
- Sinambela, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Soekanto, Soejono. 1990. Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta CV
- Syafri, Wirman dan Israwan Setyoko. 2008. Implementasi Kebijakan Publik dan Etika Profesi Pamong Praja, Jatinangor: Alqa Print
- Wastiono, Sadu, dkk. 2002. Menata Ulang Kelembagaan Pemerintah Kecamatan. Bandung: Citra Pindo
- Wulan, C. Dewi. 2009. Sosiologi Konsep dan Teori. PT Refika Aditama

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan

Peraturan MENPAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 44 Tahun 2011 tentang Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten/Kota

Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 470/295/SJ Tanggal 29 Januari 2016 Perihal KTP Elektronik (KTP-el) Berlaku Seumur Hidup

Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 45 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Dilingkungan Pemerintah Kota Bengkulu

C. Lain-lain

Unaki.ac.id, KTP Elektronik (e-KTP) bagi Penduduk Indonesia, 2020