

## **PELAYANAN PUBLIK: Antara Hak Masyarakat dan Kewajiban Pemerintah (Studi di Kecamatan Loloda Utara, Kabupaten Halmahera Utara)**

**Deiby Christiana Tinggogoy<sup>\*</sup>), John H. Kaloly<sup>\*\*</sup>)**

<sup>\*</sup>) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Halmahera

<sup>\*\*</sup>) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Halmahera

Email: [tinggogoydeiby@gmail.com](mailto:tinggogoydeiby@gmail.com)

### **Abstrak**

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Pemerintah dituntut untuk melakukan serangkaian kegiatan dalam rangka untuk pemenuhan pelayanan bagi setiap warga negara yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu hal vital yang juga harus diperhatikan oleh pemerintah yaitu terkait administrasi kependudukan. Dikarenakan mendapatkan KTP-el merupakan hak masyarakat dan kewajiban Pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis terkait pelayanan publik dalam pengurusan KTP-el di Kecamatan Loloda Utara Kabupaten Halmahera Utara. Penentuan informan dengan menggunakan teknik *snowball sampling*. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Analisis data model interkatif dari Milles dan Hubberman, yang diawali dari reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Produk pelayanan yang berupa Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana. Dalam pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara, sudah berdasarkan dasar hukum yang jelas yang dimuat dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara No. 474.4/4/DUKCAPIL/2020 tentang Penetapan Standar Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan. Namun, demikian masih terdapat faktor penghambat dalam pelaksanaannya, terlebih khusus Kecamatan Loloda Utara Kabupaten Halmahera Utara.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Hak Masyarakat, Kewajiban Pemerintah

### **1. Pendahuluan**

Memberikan pelayanan publik sesuai standar pelayanan penting untuk diperhatikan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan. Dalam memberikan pelayanan publik, pemerintah harus

memahami benar apa yang menjadi kebutuhan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar tepat sasaran dan hasilnya dapat dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009

tentang Pelayanan Publik; Pemerintah dituntut untuk melakukan serangkaian kegiatan dalam rangka untuk pemenuhan pelayanan bagi setiap warga negara yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu hal vital yang juga harus diperhatikan oleh pemerintah yaitu terkait administrasi kependudukan. Jelas tercantum dalam undang-undang 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan, ayat 2 pasal 1 bab 1 dijelaskan bahwa penduduk adalah warga negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Untuk itu, untuk membuktikan keberadaan sebagai penduduk maka dibutuhkan KTP-el (kartu tanda penduduk elektronik) yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. KTP sudah pasti penting untuk dimiliki yaitu selain identitas sebagai penduduk dalam suatu Negara tetapi juga mempermudah dalam mengurus berbagai hal seperti dalam pembuatan KK, untuk melakukan perjalanan ke kota lain, syarat untuk memberikan hak suaranya dalam PEMILU dan pengurusan lainnya yang membutuhkan KTP.

Namun, kenyataannya belum semua masyarakat Indonesia memiliki KTP-el, seperti halnya di Provinsi Maluku Utara Kabupaten Halmahera Utara Kecamatan Loloda Utara. Berbagai faktor yang membuat masyarakat cuek dan malas dalam mengurus KTP-el. Diantaranya, jarak ditempuh dari Kecamatan Loloda Utara ke Tobelo yang cukup jauh dan biaya transportasi nya juga cukup mahal, jaringan yang masih bermasalah, masih kurangnya sarana dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya KTP sebagai identitas resmi penduduk dalam suatu Negara. Penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan agar masyarakat memahami apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dan begitu juga Pemerintah.

### **Tinjauan Pustaka**

#### **Pelayanan publik**

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Pemerintah dituntut untuk melakukan serangkaian kegiatan dalam rangka untuk pemenuhan pelayanan bagi setiap warga negara yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan

kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan prima itu sendiri dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) minimal sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, dan ramah) (Sedarmayanti, 2010: 249).

Dalam kamus Bahasa (1995), istilah pelayanan berasal dari kata “layan”, yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Adapun dalam kamus besar bahasa Indonesia, kata pelayanan diartikan sebagai perihal cara melayani, servis jasa, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa. Jika, dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan dapat didefinisikan sebagai kualitas pelayanan birokrat kepada masyarakat (Mukarom, 2016). Penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*), di Indonesia dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh sebab itu, ketiga istilah tersebut dipergunakan bersamaan. Oleh karena itu, pelayanan berfungsi sebagai sistem yang menyediakan segala sesuatu, yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan demikian, pelayanan umum diharapkan:

- a. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan;
- b. Mendapat pelayanan yang wajar;
- c. Mendapat perlakuan sama tanpa pilih kasih;
- d. Mendapat perlakuan jujur dan terus terang.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Selain itu, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Standar pelayanan publik:

1. Prosedur pelayanan: yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian: yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan: termasuk rincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan: hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana: penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan: harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

#### Asas pelayanan publik:

- a. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas;
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan

- memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

#### Prinsip Pelayanan Publik:

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
2. Kejelasan,
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah;
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.;
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika);
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika;
9. Kedisiplinan, kesopanan dan kerapian, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas;
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

#### **Pemerintah kecamatan**

Di Indonesia, tidak hanya menerapkan sistem sentralisasi tetapi juga desentralisasi. Desentralisasi berasal bahasa latin yaitu “*De*” atau lepas dan “*centrum*” atau pusat (Supriatna, 1993). Berdasarkan dua kata tersebut maka, desentralisasi secara harafiah dapat diartikan melepaskan diri dari pemerintah pusat. Melepaskan diri disini, bukan berarti tidak ada lagi hubungan antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah tetapi tetap ada hubungan, hanya saja daerah memiliki kewenangan untuk melaksanakan sesuatu yang diserahkan dari pusat. Jadi, desentralisasi merupakan suatu bentuk pemindahan tanggung jawab, wewenagn dan sumber-sumber daya (dana, individual dan segala sumber lainnya) dari pemerintah

pusat ke level pemerintahan daerah (Arenawati. 2014).

Sementara itu, menurut Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2008, mengartikan kecamatan sebagai wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah kota. Kecamatan pada hakikatnya, dipimpin oleh camat dan dalam melaksanakan tugasnya, camat dibantu oleh sekretaris camat (sekcama). Disamping itu, pembentukan kecamatan dapat dilakukan dengan pemekaran atau penggabungan. Mekanisme pembentukan kecamatan berdasarkan peraturan daerah yang berpedoman pada peraturan pemerintah. Pembentukan sebuah kecamatan harus memenuhi syarat administrasi, teknis, dan fisik kewilayahan. Disamping itu, kecamatan adalah merupakan pembagian wilayah administratif di Indonesia dibawah kabupaten atau kota. Kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan-kelurahan.

### **Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)**

Berdasarkan undang-undang 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan ayat 14 pasal 1 bab 1 menjelaskan bahwa KTP-el (kartu tanda penduduk elektronik) adalah identitas resmi

penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Hal ini menjelaskan bahwa pengurusan KTP-el merupakan tugas pemerintah yang harus diperhatikan dan dilaksanakan sehingga jika masih ada penduduk yang belum memiliki KTP-el maka pemerintah harus mencari solusi terbaik terkait hal tersebut. Penduduk yang belum memiliki KTP-el dikarenakan faktor-faktor penghambat yang menyebabkan pada akhirnya penduduk acuh untuk melakukan pengurusan. Jarak dari Loloda ke Tobelo merupakan salah satu faktor penghambat sehingga penduduk malas untuk melakukan pengurusan. Melihat hal tersebut pemerintah harus segera mencari solusi sehingga hal tersebut segera terselesaikan.

Pentingnya memiliki KTP membuat masyarakat dan pemerintah harus bekerja sama sehingga tidak ada lagi faktor-faktor penghambat yang menyebabkan pengurusan KTP-el menjadi sesuatu hal yang berbelit-belit dan terkesan membosankan. Dengan pengurusan KTP yang cepat, tentu akan berdampak baik bagi penduduk secara pribadi dan juga pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Dengan demikian,

apa yang menjadi hak masyarakat dan kewajiban pemerintah dapat terpenuhi.

## 2. Metode

### Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif sendiri (Pasolong, 2013). Disini, peneliti menafsirkan makna dari setiap peristiwa interaksi tingkah laku yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang ada sampai pada data jenuh. Penelitian ini difokuskan pada analisis pengurusan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara.

### Jenis dan sumber data

Jenis dan sumber data dalam penelitian yaitu: 1). Data primer, data diperoleh dengan melakukan wawancara dengan menggunakan teknik *snowball sampling*; 2) Data sekunder, data diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara yang berupa dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian.

### Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen kunci adalah peneliti sendiri. Berhasil atau tidaknya suatu penelitian sangatlah ditentukan oleh kemampuan peneliti dalam mengumpulkan data dan menganalisis setiap peristiwa hasil interaksi yang terjadi dengan tidak terlepas dari konteks yang sebenarnya sehingga dapat menyimpulkan dan memberikan rekomendasi terkait permasalahan yang ada. Dalam penelitian ini, informan ditentukan dengan menggunakan Teknik *snowball*. *Snowball sampling* dapat diartikan sebagai bola atau gumpalan salju yang bergulir dari puncak gunung es yang makin lama makin cepat dan bertambah banyak. Dalam konteks ini diartikan sebagai memilih sumber informasi dari sedikit kemudian makin lama makin besar jumlah sumber informasinya, sampai pada akhirnya benar-benar dapat diketahui sesuatu yang ingin diketahui dalam konteksnya (Yusuf, 2014).

### Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam menganalisis data yaitu Teknik yang dipakai oleh Miles dan Hubberman, yang mengemukakan tentang tiga kegiatan yaitu:

- a. Reduksi data: reduksi data dilakukan sebelum pengumpulan data, waktu

pengumpulan data, dan terus berlanjut sampai penyusunan laporan akhir penelitian. Data yang telah didapatkan mulai awal sampai akhir penelitian kemudian dipilih dan difokuskan sesuai dengan pokok permasalahan dalam penelitian.

- b. Penyajian data: data yang sudah dipilih kemudian disajikan dalam bentuk kata-kata, gambar maupun tabel agar dapat diperoleh gambaran menyeluruh terkait hasil penelitian sehingga mudah dipahami.
- c. Kesimpulan/verifikasi: penarikan kesimpulan terus dilakukan selama penelitian berlangsung.

### **3. Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

#### **Pelayanan Publik Dalam Pengurusan e-KTP (studi kasus di Kecamatan Loloda Utara Kabupaten Halmahera Utara)**

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Pemerintah dituntut untuk melakukan serangkaian kegiatan dalam rangka untuk pemenuhan pelayanan bagi setiap warga negara yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu hal vital yang juga harus diperhatikan oleh pemerintah

yaitu terkait administrasi kependudukan. Jelas tercantum dalam undang-undang 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, ayat 2 pasal 1 bab 1 dijelaskan bahwa penduduk adalah warga negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Untuk itu, untuk membuktikan keberadaan sebagai penduduk maka dibutuhkan KTP (kartu tanda penduduk) yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan (Mukarom, 2016: 97). Adapun indikator yang diteliti dalam penelitian ini sesuai dengan standar pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 yaitu: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan.



### 1. Prosedur pelayanan

Berdasarkan Keputusan MENPAN No. 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata cara yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Dengan adanya prosedur pelayanan akan memudahkan penerima layanan untuk dapat memahami tahapan-tahapan seperti apa yang harus ditempuh sehingga tujuan dapat tercapai.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, diketahui bahwa Standar Pelayanan Pengurusan e-KTP diatur dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara No. 474.4/4/DUKCAPIL/2020 tentang Penetapan Standar Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan, yang memuat tentang persyaratan untuk penerbitan KTP, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, penanganan pengaduan dan saran, dasar hukum, sarana dan prasarana, kompetensi

pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, serta evaluasi kinerja pelaksana.

### 2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Waktu penyelesaian telah dimuat dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara No. 474.4/4/DUKCAPIL/2020 tentang Penetapan Standar Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan yaitu 3 hari kerja. Namun, berdasarkan hasil penelitian bahwa waktu penyelesaian bisa memakan waktu sampai 2 minggu jika ada gangguan jaringan sehingga memperlambat pencetakan.

### 3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah termasuk rincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Biaya pelayanan telah dimuat dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara No. 474.4/4/DUKCAPIL/2020 tentang Penetapan Standar Pelayanan Penerbitan

Dokumen Kependudukan yaitu gratis. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, yang menjelaskan bahwa KTP-el berlaku seumur hidup dan dalam pengurusannya tidak dipungut biaya.

#### 4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan berupa Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana. Dalam pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara, sudah berdasarkan dasar hukum yang jelas yang dimuat dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara No. 474.4/4/DUKCAPIL/2020 tentang Penetapan Standar Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan. Namun, demikian masih terdapat faktor penghambat dalam

pelaksanaannya, terlebih khusus Kecamatan Loloda Utara Kabupaten Halmahera Utara.

Berdasarkan hasil penelitian, masih banyak masyarakat di Kecamatan Loloda Utara yang belum melakukan perekaman. Dapat dilihat pada tabel berikut:

NO	KECAMATAN	JUMLAH WAJIB KTP	JUMLAH PEREKAMAN KTP	BELUM PEREKAMAN
1	2	3	4	5
1	GALELA	5,960	5,444	516
2	TOBELO	23,108	23,498	-390
3	TOBELO SELATAN	10,412	10,068	344
4	KAO	6,397	6,362	35
5	MALIFUT	8,627	8,270	357
6	LOLODA UTARA	6,550	5,401	1,149
7	TOBELO UTARA	7,915	7,446	469
8	TOBELO TENGAH	10,523	10,303	220
9	TOBELO TIMUR	4,701	4,007	694
10	TOBELO BARAT	3,918	3,770	148
11	GALELA BARAT	7,268	7,030	238
12	GALELA UTARA	6,195	5,295	900
13	GALELA SELATAN	6,305	5,658	647
14	LOLODA KEPULAUAN	5,097	4,396	701

15	KAO UTARA	8,678	8,433	245
16	KAO BARAT	6,411	6,011	400
17	KAO TELUK	4,023	3,650	373
<b>JUMLAH</b>		<b>132,088</b>	<b>125,042</b>	<b>7,046</b>

*Sumber data:* laporan pelaksanaan perekaman dan pencetakan KTP-el Kab. Halmahera Utara sep. 2020

Yang menjadi faktor penghambat yaitu: 1). Pelaksanaan pelayanan hanya terpusat di Kabupaten sehingga Kecamatan Loloda Utara yang memiliki jarak tempuh yang cukup jauh dan biaya transportasi yang cukup mahal membuat masyarakat malas untuk mengurus KTP-el; 2). Bermasalah dengan jaringan karena tidak semua Kecamatan di Kabupaten Halmahera Utara memiliki jaringan; 3). Keterbatasan SDM sehingga tidak bisa menjangkau seluruh masyarakat, ditambah lagi dengan kondisi Pandemi Covid 19 saat ini; 4). Masih kurangnya sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera; 5). Masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus KTP-el.

#### 5. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana adalah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara

pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian, sarana atau peralatan yang sudah disediakan di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) yang tersebar di 17 Kecamatan, ada beberapa yang hilang sehingga hanya 3 kecamatan saja yang berfungsi. Hal ini membuat kecamatan lainnya terfokus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga terjadinya penumpukan. Selain itu, sarana yang digunakan pegawai dalam melakukan pembuatan KTP-el pun terbatas sehingga masyarakat harus antri dan menunggu lama.

#### 6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan. Berdasarkan hasil penelitian, kompetensi pelaksana sudah baik. Hal tersebut terlihat dari: 1). Riwayat pendidikan: semua petugas pemberi pelayanan sudah memiliki gelar mulai dari Kepala Dinas sampai staf yang ada; 2). Semua petugas sudah mengikuti pelatihan sehingga memahami tupoksi yang ada; 3). Petugas bersikap ramah dalam memberikan informasi kepada masyarakat terkait prosedur pembuatan KTP-el.

#### 4. Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait pengurusan KTP-el di Kecamatan Loloda Utara Kabupaten Halmahera Utara, yang mengacu pada indikator penelitian yaitu standar pelayanan publik maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan

Standar Pelayanan Pengurusan e-KTP diatur dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara No. 474.4/4/DUKCAPIL/2020 tentang Penetapan Standar Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan, yang memuat tentang persyaratan untuk penerbitan KTP, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, penanganan pengaduan dan saran, dasar hukum, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, serta evaluasi kinerja pelaksana.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yaitu 3 hari kerja. Namun, waktu penyelesaian bisa memakan waktu sampai 2 minggu jika ada gangguan jaringan sehingga memperlambat pencetakan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan yaitu gratis yang sejalan dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan berupa Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el. Dalam pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara, sudah berdasarkan dasar hukum yang jelas. Namun, demikian masih terdapat faktor penghambat dalam pelaksanaannya, terlebih khusus Kecamatan Loloda Utara Kabupaten Halmahera Utara. Yang menjadi faktor penghambat yaitu: 1). Pelaksanaan pelayanan hanya terpusat di Kabupaten sehingga Kecamatan Loloda Utara yang

memiliki jarak tempuh yang cukup jauh dan biaya transportasi yang cukup mahal membuat masyarakat malas untuk mengurus KTP-el; 2). Bermasalah dengan jaringan karena tidak semua Kecamatan di Kabupaten Halmahera Utara memiliki jaringan; 3). Keterbatasan SDM sehingga tidak bisa menjangkau seluruh masyarakat, ditambah lagi dengan kondisi Pandemi Covid 19 saat ini; 4). Masih kurangnya sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera; 5). Masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus KTP-el.

#### 5. Sarana dan prasarana

Sarana atau peralatan yang sudah disediakan di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) yang tersebar di 17 Kecamatan, ada beberapa yang hilang sehingga hanya 3 kecamatan saja yang berfungsi. Hal ini membuat kecamatan lainnya terfokus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga terjadinya penumpukan. Selain itu, sarana yang digunakan pegawai dalam melakukan pembuatan KTP-el pun

terbatas sehingga masyarakat harus antri dan menunggu lama.

#### 6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Terlihat dari: 1). Riwayat pendidikan: semua petugas pemberi pelayanan sudah memiliki gelar mulai dari Kepala Dinas sampai staf yang ada; 2). Semua petugas sudah mengikuti pelatihan sehingga memahami tupoksi yang ada; 3). Petugas bersikap ramah dalam memberikan informasi kepada masyarakat terkait prosedur pembuatan KTP-el.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disimpulkan di atas terkait pengurusan KTP-el di Kecamatan Loloda Utara Kabupaten Halmahera Utara, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Mengenai masih banyaknya masyarakat di Kecamatan Loloda Utara yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), yang disebabkan berbagai faktor maka perlu: 1). memaksimalkan sarana dan prasarana di 17

kecamatan yang ada sehingga pengurusan KTP-el tidak diterpusat di Dinas, dan masyarakat yang bertempat tinggal jauh tetap bisa mengurus KTP-el dengan mudah dan cepat; 2). jaringan merupakan permasalahan yang paling krusial maka, mendirikan tower atau satelit penangkap sinyal perlu dilakukan sehingga jaringan di berbagai Kecamatan bisa lebih baik dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan; 3). Terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang manfaat memiliki KTP-el sehingga masyarakat sadaran akan pentingnya KTP-el.

2. Mengenai sarana dan prasarana, perlu ditambah sehingga pelayanan yang diberikan bisa lebih cepat dan masyarakat tidak perlu mengantri dan menunggu lama.
3. Mengenai kompetensi petugas, agar terus ditingkatkan yakni dengan mengadakan pelatihan secara rutin kepada seluruh staf dan juga pimpinan terus memperhatikan pemberian reward dan punishment yang sesuai demi menjaga kualitas pegawai yang ada di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Halmahera Utara

### Daftar Pustaka

- Arenawati. 2014. *Administrasi Pemerintahan Daerah: sejarah, konsep, dan penatalaksanaan di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mukarom, Zaenal dkk. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik: menuju clean government and good governance*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: ALFABETA.
- Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan: mewujudkan pelayanan prima dan pemerintahan yang baik*. Bandung: Refika Aditama.
- Supriatna, 1993. *Sistem Administrasi Pemerintahan di Daerah*. Jakarta: Bumi.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refikia Aditama Aksara.

Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2008

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.