eJournal Administrasi Negara, Volume 7, Nomor 2, 2019 : 9020-9032
ISSN 2541-674x, ejournal.an.fisip-unmul.ac.id
© Copyright 2019

PENERAPAN SISTEM LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR KECAMATAN MUARA BADAK KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

(Studi dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik)

Nuraini Hamid[1], Abdullah Karim[2], M.Zaini[3]

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis penerapan layanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartengara.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini yaitu, input (masukan) dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), processing (pengolahan data) dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), dan output (keluaran) yang dihasilkan dari pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Sumber data primer dalam penelitian ini terdiri atas key informan yaitu Koordinator Bagian Administrasi Kependudukan dan informan penelitian yakni masyarakat yang sedang mengurus pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan yaitu model interaktif yang terdiri dari kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara telah berupaya sebaik mungkin dalam Penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara, pelayanan yang ada semakin ditingkatkan, pembenahan-pembenahan dilakukan dengan cepat. Walaupun dalam pelaksanaanya masih terdapat beberapa kendala sistem layanan administrasi kependudukan seperti masih terdapat pemohon yang berkasnya tidak lengkap akibat kurang dipahaminya prosedur, dan terjadi pemadaman listrik yang berakibat layanan terhenti..

Kata Kunci : Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

[1] Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
[2] Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
[3] Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Email:

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada *database* kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu KTP yang tercantum pada Nomor Induk Kependudukan (NIK). Nomor Induk Kependudukan (NIK) merupakan identitas tunggal setiap penduduk yang berlaku seumur hidup.

Sesuai dengan Undang-Undang 24 Tahun 2013 Pasal 64 Ayat (1), mengamanatkan bahwa KTP elektronik untuk warga negara Indonesia masa berlakunya seumur hidup. Selanjutnya dalam Pasal 101 huruf (c), diamanatkan bahwa KTP elektronik yang diterbitkan sejak Tahun 2011 berlaku seumur hidup, dan tidak perlu diperpanjang walupun habis masa berlakunya.

Administrasi Kependudukan pada Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara hanya meliputi proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Selanjutnya, yang menjadi batasan dalam penelitian ini yaitu proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara.

Dalam penerapannya, kenyataannya dilapangan masih terdapat beberapa permasalahan, yakni keterbatasan blangko dari pusat menyebabkan masyarakat harus menunggu apabila blangko habis, masih terdapat beberapa data yang duplikat dari pemohon sehingga pelayanan pembuatan KTP-el tidak bisa langsung diproses, dan ketika listrik padam maka pelayanan akan terhenti dikarenakan genset yang ada di Kantor Kecamatan sedang rusak dan tidak bisa diperbaiki. Dalam proses pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Kecamatan Muara Badak menggunakan dua jaringan yaitu jaringan internet dan jaringan *Virtual Private Network (VPN)* yaitu suatu koneksi antara satu jaringan dengan jaringan lain secara privat melalui jaringan internet. Manfaat dari *VPN* itu sendiri antara lain transaksi dalam jaringan internet menjadi lebih aman, menutupi jejak histori aktivitas internet, mempercepat proses *download*, *remote access* dari jarak jauh. Sedangkan kekurangan dalam mengunakan jaringan tersebut yaitu apabila salah satu jaringan error maka sistem tidak bisa digunakan sama sekali sehingga ketidakpastian jaringan juga merupakan salah satu kendala dalam proses administrasi. Serta masih tedapat masyarakat/pemohon yang berkasnya tidak lengkap. Agar semua aktivitasnya berjalan lancar dan tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai, maka suatu organisasi harus mampu menyediakan informasi yang lengkap, benar dan aktual sesuai peraturan yang berlaku.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Penerapan Sistem Layanan Administrasi

Kependudukan di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara".

Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penerapan sistem layanan administrasi kependudukan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara?
2. Apa saja kendala yang terdapat dalam penerapan sistem layanan administrasi kependudukan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara?

Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis penerapan sistem layanan administrasi kependudukan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang terdapat dalam penerapan sistem layanan administrasi kependudukan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara.

Kerangka Dasar Teori

Pengertian Sistem

Ludwig (dalam Onong, 1996: 50) mengatakan bahwa sistem adalah seperangkat unsur-unsur yang terikat dalam suatu antar relasi di antara unsur-unsur tersebut dan dengan lingkungan. Rapoport (dalam Onong, 1996: 50) mengatakan bahwa sistem adalam suatu kumpulan kesatuan dan perangkat hubungan antara satu sama lain.

L. Ackof (dalam Onong, 1996: 51) mengatakan bahwa sistem adalah setiap kesatuan, secara konseptual atau fisik, yang terdiri dari bagian-bagian dalam keadaan saling tergantung satu sama lain. Gordon B. Davis (dalam Onong, 1996: 51) juga mengatakan bahwa sistem terdiri dari bagian-bagian yang bersama-sama beroperasi untuk mencapai beberapa tujuan.

Pengertian Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh

penyelenggara pelayanan publik.Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (dalam Pasolong, 2010: 128) mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Moenir (dalam Kurniawan, 2005: 7) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sinambela (dalam Pasolong, 2010: 128) mendifiniskan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (dalam Pasolong, 2010: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pengertian Administrasi

Siagian (2011: 2), mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Irra Chrisyanti Dewi (2011:3), Administrasi yaitu proses kerjasama beberapa individu dengan cara yang efisien dalam mencapai tujuan sebelunya. Pasolong dalam bukunya *Teori Administrasi Publik* (2010), menyebutkan beberapa teori administrasi antara lain: Herbert A Simon, mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Leonard D. White, mendefiniskan administrasi adalah suatu proses yang umum ada pada usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun kecil. Dimock & Dimock, mengatakan bahwa suatu ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki rakyat melalui pemerintah, dan cara mereka memperolehnya.

Pengertian Kependudukan

Dalam UU No. 23 Tahun 2006, Kependudukan adalah hal yang berkaitan dengan jumlah, pertumbuhan, persebaran, mobilitas, penyebaran, kualitas, kondisi kesejahteraan yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, budaya, agama serta lingkungan. Ilmu Kependudukan dimaksudkan untuk memberikan pengertian yang lebih luas dari pada demografi, karena sejumlah ahli demografi telah menggunakan istilah demografi untuk menunjuk pada demografi formal, demografi murni, atau kadang-kadang demografi teoritis.

Pengertian Administrasi Kependudukan

Silalahi (2002:6), administrasi adalah tata usaha yang mencakup setiap pengetahuan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungannya yang timbal balik antara satu fakta degan fakta lainnya.

Definisi Konsepsional

Sistem layanan administrasi kependudukan khususnya dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara, adalah suatu usaha atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan untuk memberikan layanan administratif berupa pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dengan sistem pengolahan data melalui model sistem sederhana berupa pengumpulan data (*input)* yang terdiri dari sistem manual yaitu pengumpulan berkas-berkas yang diperlukan dan sistem terkomputerisasi yaitu perekaman sidik jari, iris mata dan pengambilan foto yang selanjutnya akan masuk ke tahap pengolahan data *(processing)* untuk menghasilkan keluaran (*output)* berupa KTP sementara yang berlaku selama 6 bulan selagi menunggu KTP-el tercetak.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif.Metode penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme/enterpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2014: 347)

Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan dalam Pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara:
   a. Input (masukan)
   b. Processing (pengolahan data)
   c. Output (hasil/keluaran)
2. Kendala-kendala dalam Pembuatan KTP-el

Sumber dan Jenis Data

Dalam penelitan ini penulis menggunakan informasi sebagai sumber untuk memperoleh data. Informasi diperoleh dari data primer maupun data

sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh dari informasi sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada di lokasi penelitian.

1. Data Primer
   Dalam penelitian ini yang menjadi *key informan* adalah Koordinator bagian Pemerintahan yang bertugas untuk pelayanan administrasi kependudukan Kecamatan Muara Badak khususnya dalam pembuatan E-KTP. Sedangkan yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah staf bagian pemerintahan serta beberapa masyarakat di Kecamatan Muara Badak yang sedang mengurus dokumen kependudukan berupa *Electronic*-Kartu Tanda Penduduk (*E*-KTP).
2. Data Sekunder
   Adapun data sekunder yang telah peneliti kumpulkan yaitu :
   a. Dokumen-dokumen, arsip-arsip dan laporan.
   b. Buku-buku referensi yang terdapat di perpustakaan sesuai dengan fokus penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan
   Yaitu pengumpulan data dengan mengadakan studi pustaka diantaranya dengan membaca buku-buku literatur, makalah dan catatan-catatan yang diperlukan untuk mengumpulkan teori yang relevan dengan masalah yang diteliti.
2. Penelitian Lapangan
   Yaitu penelitian dengan mengadakan penyelidikan langsung ke lapangan, yang diperoleh melalui :
   a. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis melalui pengamatan dengan cara berperan serta maupun tidak berperan serta disertai catatan terhadap keadaan Kantor Kecamatan Muara Badak.
   b. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan.
   c. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data sekunder, berupa surat-surat keputusan, arsip, dokumen serta foto-foto keadaan lokasi penelitian yang diambil oleh peneliti pada saat di lapangan.

Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan analisis data model interaktif dari Milles dan Huberman dalam Sugiyono (2014 : 405-412) yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengumpulan data (*data collection*), adalah data pertama atau data mentah dikumpulkan dalam suatu penelitian.
2. Kondensasi data (*data condensation*), adalah proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya. Kondensasi data dapat membantu untuk mengubah data menjadi *magnitude*, seperti melihat derajat dari sebuah efektivitas.
3. Penyajian data (*data display*), adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Pada kehidupan sehari-hari, melihat penyajian-penyajian membantu memahami apa yang sedang terjadi dan melakukan sesuatu termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi, sehingga dapat menjadi yakin bahwa penyajian yang baik merupakan pendekatan utama untuk analisis kualitatif yang tepat.
4. Pengambilan Kesimpulan dan Verifikasi (*drawing and verifying conclusions*), alur ketiga dari aktivitas analisis yaitu pengambilan kesimpulan dan verifikasi yangmerupakan penentu sebagaimana lintasan kedua dari pikiran peneliti melalui tulisan, dengan rincian pendek dari catatan-catatan lapangan atau dapat pula digabungkan dengan argumentasi pendek dan reviu dari kolega untuk membangun "konsensus intersubyektif" atau dengan hasil yang baik untuk menampilkan bentuk lain dari penemuan dalam data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Menurut struktur organisasi Kabupaten Kutai Kartanegara, bahwa Kecamatan Muara Badak merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dibawah pembinaan Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara. Sedangkan menurut tata kerja dan susunan organisasi pemerintahan Kecamatan diatur berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 08 Tahun 2001 tentang Tugas dan Fungsi Pokok Pemerintahan Kecamatan di Kabupaten Kutai Kartanergara. Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) bahwa Kecamatan Muara Badak mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintah, pembangunan, dan kemasyarakatan dalam wilayah kerjanya. Selain melaksanakan tugas tersebut, organisasi kecamatan berfungsi melaksanakan pelimpahan sebagian kewenangan Bupati yang datur dalam Peraturan Bupati Nomor 08.188/HK-537 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Pelaksanaan sebagian kewenangan Bupati Kutai Kartanegara kepada Camat di wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara. Menurut struktur organisasi, bahwa Pemerintahan Kecamatan Muara Badak merupakan salah satu perangkat daerah dibawah

pembinaan Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara dan dalam melaksanakan tugas erada dibawah dan bertanggung jawab Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Hasil Penelitian

Penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan

Dalam penelitian di lapangan tentang sistem layanan administrasi kependudukan dalam pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Muara Badak masih kurang optimal. Hal ini disebabkan masih terdapatnya kendala-kendala yang terdapat dalam proses pelayanan pembuatan KTP-el, yaitu ketidaklengkapan berkas pemohon, *server down* dan listrik yang mengakibatkan proses pelayanan tidak dapat dilakukan. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas permasalahan yang terkait dengan pelayanan pembuatan KTP-el dapat di uraikan sebagai berikut:

a. Input (masukan) dalam Layanan Pembuatan KTP-el

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis untuk mengetahui persyaratan yang harus dilengkapi agar proses pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dilakukan sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan yaitu berupa Surat Pengantar dari Desa, Formulir Permohonan KTP, Fotocopy Kartu Keluarga yang kemudian akan dilakukan proses perekaman menggunakan sarana operasional yang telah disediakan.

b. Processing (Pengolahan data) Dalam Layanan Pembuatan KTP-el

Menurut hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem layanan pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara dalam prosesnya sudah berjalan dengan baik didukung oleh sarana operasional yang lengkap dan dalam kondisi baik sehingga dalam prosesnya sudah berjalan dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

c. Output (hasil/keluar) Dalam Layanan Pembuatan KTP-el

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa keluaran yang dihasilkan ketika proses pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara telah selesai dilaksanakan yaitu berupa Surat Keterangan (Suket) atau KTP sementara yang berlaku selama 6 bulan sebagai pengganti sementara KTP-el yang belum tercetak. Kegunaan dari KTP sementara tersebut selain sebagai pengganti sementara KTP-el yang belum tercetak, sebagai identitas diri atau tanda pengenal juga dapat digunakan untuk pengurusan surat-surat penting yang menjadikan KTP sebagai salah satu syaratnya.

Kendala dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

Menurut hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem layanan pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara masih terdapat kendala-kendala yaitu, ketidaklengkapan berkas dari pemohon dan data duplikat dari pemohon yang membuat proses pelayanan tidak dapat dilanjutkan, proses yang harus mendatangi banyak tempat sebelum datang ke Kantor Kecamatan, gangguan jaringan atau server down maka sistem tidak dapat berjalan serta apabila listrik mati maka pelayanan tidak dapat dilakukan karena genset yang ada di Kantor Kecamatan sedang rusak dan tidak dapat diperbaiki.

Pembahasan

a. Input (masukan) Dalam Layanan Pembuatan KTP-el

Pengumpulan data (masukan) yang merupakan syarat agar proses pelayanan dapat dilakukan sangat diperlukan dalam pelayanan. Onong (1996:123) menyebutkan pengumpulan data (input), yaitu kegiatan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk. Untuk dapat memproses pembuatan KTP-el, persyaratan haruslah lengkap, sesuai dengan standar operasional prosedur dan ditunjang dengan sarana operasional yang memadai serta berfungsi dengan baik. Dalam penerapannya dilapangan, sistem layanan administrasi kependudukan dalam pengumpulan datanya untuk pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, berupa Surat Pengantar dari RT, Formulir Permohonan KTP-el, Kartu Keluarga (KK), serta sarana operasional yang berfungsi dengan baik.

b. Processing (pengolahan data) Dalam Layanan Pembuatan KTP-el

Dalam proses kegiatan pelayanan mengenai *processing* (pengolahan data) yaitu kegiatan sistem dalam mengolah data. Untuk proses pembuatan KTP-el harus memperhatikan tahapan-tahapan yang telah diatur Perpres Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk. Proses pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara hanya dapat dilakukan apabila persyaratan yang diperlukan sudah lengkap.

Dalam penerapannya dilapangan, proses pelayanan pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara masih terdapat berbagai kendala yaitu masih terdapat pemohon yang memiliki data duplikat dan tidak melengkapi persyaratan sehingga mengakibatkan proses pelayanan tidak dapat dilakukan. Selain itu jaringan juga sangat berperan penting dalam proses pelayanan pembuatan KTP-el sehingga apabila jaringan mengalami gangguan atau *server down* maka sistem tidak dapat beroperasi, serta apabila

listrik mati maka proses pelayanan tidak dapat dilanjutkan dan harus menunggu.

c. Output (keluaran) Dalam layanan Pembuatan KTP-el

Penyajian hasil keluaran *(output)*, yaitu hasil dari masukan berupa persyaratan yang kemudian diproses. Dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 huruf (e) yaitu data kependudukan skala Nasional diterbitkan secara berkala per semester, yaitu untuk semester pertama yang diterbitkan tanggal 30 Juni dan semester kedua diterbitkan tanggal 31 Desember.

Setelah melakukan pengumpulan data berupa syarat-syarat dalam pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara yang kemudan diproses sesuai tahapan-tahapan yang telah ditentukan maka selanjutnya adalah hasil yang dikeluarkan berupa Surat Keterangan (Suket) atau KTP Sementara dikarenakan Kecamatan hanya berwenang untuk melakukan proses pelayanan pembuatan KTP-el saja, sedangkan pencetakannya hanya dapat dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten dan antri dengan 18 Kecamatan yang ada di Kabupaten Kutai Kartanegara.

Kendala-kendala yang ada dalam Proses Layanan Pembuatan KTP-el

Kendala-kendala yang terdapat dalam penerapan sistem layanan administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan KTP-el di Kantor Kecamata Muara Badak yang didapatkan melalui hasil penelitian yang penulis lakukan antara lain sebagai berikut:

a. Ketidaklengkapan berkas

   Dalam penerapan sistem layanan administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan KTP-el, masih terdapat beberapa pemohon yang berkasnya tidak lengkap dikarenakan ketidaktahuan pemohon mengenai persyaratan yang diperlukan khususnya bagi yang datanya duplikat atau pernah menikah tapi tidak tercatat di *database* sehingga kami tidak dapat langsung melayani.

b. *Server down*

   Salah satu kendala dalam penerapan pembuatan KTP-el yaitu terkendala di jaringan, menurut hasil wawancara Kantor Kecamatan Muara Badak memakai dua jaringan yaitu jaringan internet dan VPN, kadang *server down* yang mengakibatkan bisa membuka sistem tidak bisa dibuka sehingga pelayanan yang diberikan menjadi terhambat

c. Listrik

   Selanjutnya, menurut hasil wawancara dalam pembuatan KTP-el juga terkendala oleh listrik. Apabila listrik mati maka pelayanan tidak dapat dilakukan dikarenakan genset yang terdapat di Kantor Kecamatan Muara Badak sedang rusak dan tidak bisa diperbaiki.

Sejauh ini tindakan yang diberikan pihak Kecamatan atas kendala-kendala dalam pelayanan pembuatan untuk pembuatan KTP-el yaitu apabila gangguan jaringan atau *server down* maka akan di tempelkan kertas didepan pintu masuk Kantor Kecamatan yang bertuliskan bahwa pelayanan sedang tidak dapat dilakukan karena jaringan sedang *offline* dan disaat yang bersamaan dilakukannya perbaikan jaringan. Untuk listrik yang apabila sedang mati, Kantor Kecamatan memberitahukan kepada masyarakat yang telah datang bahwa proses pelayanan tidak dapat dilakukan sampai batas waktu yang tidak bisa ditentukan karena akan dilanjutkan hanya setelah listrik kembali menyala dan waktunya itu sendir tidak pasti.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Muara Badak sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan namun dalam prosesnya masih terdapat berbagai kendala. Hal ini juga sejalan dengan yang dikemukakan peneliti terdahulu tentang Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir oleh Putri B. Intania bahwa pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan lumayan cukup baik dan standar pelayanannya sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan namun dalam prosesnya masih terdapat kendala antara lain terkesan berbelit-belit karena tidak ada kejelasan pemohon dalam kelengkapan persyaratan dan tidak adanya genset yang dapat digunakan apabila listrik mati.

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan Kesimpulan bertujuan untuk memberikan jawaban atas rumusan masalah serta tujuan yang ingin dicapai. Berdasarkan hasil penelitian mengenai Penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara (Studi dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik), maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Sistem Layanan Administrasi Kependudukan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elekronik (KT-el), dapat dilihat sebagai berikut:
   a. *Input* (pengumpulan data) atau persyaratan yang harus dilengkapi sebelum melakukan proses pelayanan pembuatan KTP-el sudah jelas alurnya hanya saja dikarenakan Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak terpampang di dinding Kantor Kecamatan mengakibatkan pemohon yang berkasnya tidak lengkap dan datanya duplikat harus kembali lagi setelah melampirkan berkas yang telah diberitahukan pihak Kecamatan. Serta sarana operasionalnya sudah memadai dan berfungsi dengan baik dan waktu pelayanananya sudah sesuai dengan Standar Pelayanan yang diberikan.
   b. *Processing* (pengolahan data) yang merupakan tahapan-tahapan pembuatan KTP-el sudah berjalan sesuai dengan prosedur. Namun masih terdapat kendala-kendala didalamnya, yaitu gangguan jaringan

atau *server down* dan tidak berfungsinya genset apabila listrik mati serta masih terdapat masyarakat yang mengeluh karena harus mendatangi banyak tempat sebelum akhirnya ke Kantor Kecamatan.

c. *Output* (keluaran) hasil dari keluaran *input* yang telah diproses berupa Surat Keterangan (Suket) atau KTP Sementara yang memiliki kegunaan selain sebagai pengganti sementara KTP-el yang belum tercetak dan berlaku dalam jangka waktu 6 bulan, juga sebagai identitas diri dan dapat dipergunakan untuk pengurusan surat-surat penting.

2. Kendala-kendala dalam layanan pembuatan KTP-el yaitu ketidaklengkapan berkas pemohon dan jaringan yang terkadang mengalami *server down* yang mengakibatkan proses pelayanan tidak dapat dilakukan, serta tidak adanya genset yang bisa digunakan saat listrik mati dan mengakibatkan proses pelayanan tidak dapat dilakukan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis mengajukan saran-saran sebagai pelengkap dalam penerapan sistem layanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara, yaitu sebagai beikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa standar operasional prosedur pembuatan KTP-el tidak terpampang di dinding Kantor sehingga masih terdapat pemohon yang berkasnya tidak lengkap. Oleh karena itu Standar Operasional Prosedur (SOP) hendaknya dipasang di dinding Kantor agar ketidaklengkapan berkas pemohon bisa dihindari dan proses pelayanan pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya.
2. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa masih terdapat kendala dalam proses pembuatan KTP-el yaitu gangguan jaringan atau *server down*. Oleh karena itu diharapkan untuk untuk lebih diperhatikan. Seperti ditambahkannya *bandwidth* atau cakupan frekuensi untuk mendukung kecepatan akses untuk mentransfer data agar pelayanan yang diberikan menjadi lancar.
3. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa apabila listrik mati maka pelayanan pembuatan KTP-el Kantor Kecamatan Muara Badak akan terhenti dan tidak bisa dilanjutkan. Oleh karena itu hendaknya disediakan genset baru apabila genset yang lama sudah tidak bisa digunakan sama sekali agar saat listrik mati proses pelayanan tetap dapat dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

Amirin, Tatang M. 2003. *Pokok-pokok Teori Sistem.* Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

----------. 2011. *Pokok-pokok Teori Ssitem.* Jakarta: PT. RajagRafindo Persada.

Dewi, Irra Chrisyanti. 2001. *Pengantar Ilmu Administrasi.* Jakarta: PT. Prestasi Pustakarya.

Effendy, Onong Uchjana. 1996. *Sistem Informasi Manajemen.* Bandung: Mandar Maju.

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Pembaruan.

Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: Bumi Aksara.

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik.* Bandung: Alfabeta.

Siagian, Sondang P. 2011. *Filsafat Administrasi.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Silalahi, Ulbert. 2002. Studi Tentang Ilmu Administrasi : Konsep, Teori dan Dimensi. Bandung: Sinar Baru Algesindo.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen.* Bandung: Alfabeta.

Sinambela, Lijian Poltak, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sutabri, Tata. 2003. *Sistem Informasi Manajemen.* Yogyakarta: Andi.

Dokumen-dokumen

Undang-Undang Nomor 32 tentang Otonomi Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Manfaat dan Fungsi Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 tentang