

**PELAYANAN KEPADA WARGA MEDOKAN SEMAMPIR DALAM
PROSES PENGAMBILAN E-KTP DI KELURAHAN MEDOKAN
SEMAMPIR SURABAYA**

Mita Octaviani

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
mitaoctaviani1010@gmail.com

ABSTRAK

Program e-KTP di Indonesia telah dimulai semenjak tahun 2009 hingga saat ini masih terus diluncurkan secara bertahap. Surabaya merupakan salah satu kota dengan berbagai strategi dalam memaksimalkan kepengurusan administrasi warganya terlebih ditengah pandemi beberapa waktu lalu. Layanan kependudukan dan pencatatan sipil di kota surabaya yang terus berbenah di era pandemi hingga saat ini di upayakan semakin membaik. Adanya metode observasi dengan melihat secara langsung pada saat membantu pelayanan pengambilan KTP di kelurahan Medokan Semampir, Surabaya. Mahasiswa MBKM-A dalam hal ini mempelajari kegiatan pengambilan KTP serta masuknya data KTP yang sudah terambil guna mempermudah pencarian data, serta lebih efisien karena menggunakan perangkat elektronik yang cepat dan praktis. adanya perubahan terkait e-KTP yang berlaku seumur hidup dengan prosedur pelayanan bisa dilakukan secara mandiri maupun dilakukan di Kelurahan Medokan Semampir berjalan dengan maksimal. Ditandai dengan kepuasan warga ketika mahasiswa melakukan wawancara terkait tanggapan warga terhadap pengurusan e-KTP hingga pengambilannya.

Kata Kunci: *e-Ktp, Pelayanan, Kelurahan*

A. PENDAHULUAN

Kartu Tanda Penduduk elektronik atau electronic-KTP (e-KTP) adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Penerapan KTP Elektronik (e-KTP) merupakan amanat dari Undang-Undang (UU) nomor 23 tahun 2006 dan serangkaian peraturan lainnya seperti peraturan UU nomor 35 tahun 2010 yang menyatakan aturan tata cara dan implementasi teknis dari e-KTP yang dilengkapi dengan sidik jari dan chip. Program e-KTP di Indonesia telah dimulai semenjak tahun 2009 hingga saat ini masih terus diluncurkan secara bertahap.

Surabaya merupakan salah satu kota dengan berbagai strategi dalam memaksimalkan kepengurusan administrasi warganya terlebih ditengah pandemi beberapa waktu lalu. Layanan kependudukan dan pencatatan sipil di kota surabaya yang terus berbenah di era pandemi hingga saat ini di upayakan semakin membaik. Segala jenis layanan terkait administrasi memiliki metode online yang bisa diakses kapan saja, dimana saja hanya perekaman KTP-el saja yang masih

mengharuskan warga untuk datang ke Kecamatan, lainnya sudah di sediakan pelayanan secara online di laman <https://klampid-dispendukcapil.surabaya.go.id>. e-KTP merupakan salah satu data administrasi warga yang paling banyak dilayani mulai dari yang baru membuat hingga yang memperbaharui data.

Seperti halnya di Kelurahan Medokan Semampir Kecamatan Sukolilo mahasiswa peserta MBKM-A Dispendukcapil membantu petugas kelurahan dalam pelayanan pengambilan e-KTP warga, kemudian menginput dan melaporkan data telah diambil di Takon.ID. Adapun proses pengambilan e-KTP dengan 2 jenis persyaratan pengambilan; pertama, bagi warga yang baru membuat e-KTP dan yang kedua, bagi warga yang melakukan pembaharuan KTP atau sejenisnya.

Tujuan dengan penerapan e-KTP serta prosedur pengambilan dan input data secara online ialah memudahkan warga dan petugas kelurahan dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan publik. Tetapi bagi warga yang kesulitan mengurus secara mandiri, maka kelurahan masih memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk menyelesaikan masalah administrasi warga dibantu oleh Rt/Rw dan Mahasiswa peserta MBKM-A yang ditempatkan di Kelurahan Medokan Semampir.

B. PERMASALAHAN MITRA

Permasalahan yang terjadi pada warga di di Kelurahan Medokan Semampir tersebut antara lain:

1. Aspek pengetahuan warga yang belum well inform terhadap layanan publik berbasis elektronik.
2. Aspek kecakapan pegawai Kelurahan dalam memasukan data KTP
3. Aspek kecakapan pegawai Kelurahan dalam pencarian data.
4. Aspek kecakapan warga Kelurahan dalam merespon perubahan e-KTP yang berlaku seumur hidup dengan prosedur pelayanan bisa dilakukan secara mandiri.

C. METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1. Pembekalan kegiatan, yang dilakukan oleh pihak kampus.
2. Observasi lokasi kegiatan, yaitu mengidentifikasi berbagai persoalan yang ada pada mitra kegiatan.
3. Pembantuan dalam proses kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh mitra terhadap warga.
4. Mengkomparasikan kegiatan dengan referensi jurnal-jurnal terdahulu, berdasarkan jurnal yang terpercaya mengenai pelayanan.

D. HASIL & PEMBAHASAN

Pelaksana kegiatan dalam beraktifitas berusaha mencari rujukan sekaligus mencari bandingan dengan hasil-hasil penelitian terdahulu dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru. Di samping itu, membantu peserta kegiatan dalam menunjukkan orisinalitas kegiatan. Pada bagian ini laporan terdahulu tentang topik yang sama terkait kualitas pelayanan pengambilan KTP yang dilakukan oleh

Ika Puji Rahayu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif eksplanatori yang didalamnya peneliti berusaha menganalisis hubungan dimensi kualitas pelayanan Parasuraman terhadap kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang.

Peneliti menggunakan metode kualitatif berupa hasil wawancara dan juga data pendukung yang didapat dari hasil penyebaran angket. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu ditemukannya permasalahan tentang kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari masih kurang maksimal.

Dilihat dari Tangible, peralatan E-KTP di Kecamatan Gayamsari jumlahnya masih kurang karena hanya satu perangkat saja. Pamflet tentang prosedur pelayanan harus dipasang pada lokasi strategis dan dibuat lebih menarik. Dari sisi Reliability, Pegawai belum memberikan pelayanan sesuai dengan janjinya. Masalah yang muncul dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari adalah masyarakat mengembalikan E-KTP yang sudah dibagikan karena ada penulisan dalam komponen identitas. Dari sisi Responsiveness, pegawai yang memberikan pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari belum tanggap terhadap masyarakat yang datang untuk pengambilan E-KTP. Dari sisi Assurance tidak ada kepastian waktu kapan E-KTP bisa diambil dan pegawai kurang memiliki pengetahuan dalam mengoperasikan komputer. Dari sisi Emphaty, masyarakat merasa kurang nyaman dengan jam pelayanan.

Berdasarkan rujukan terdahulu tersebut, maka pelaksana kegiatan saat ini berusaha memberikan solusi terkait permasalahan yang dihadapi sebelumnya walau dengan latar belakang objek yang sama tentang pelayanan KTP.

Pertama, pelayanan yang dilakukan telah maksimal di Kelurahan Medokan Semampir karena telah menerapkan pelayanan berbasis teknologi. Ke dua, Masyarakat di Kelurahan Medokan Semampir ketika datang dengan tujuan mengambil KTP dipastikan terlebih dahulu oleh pegawai kelurahan dan mahasiswa untuk cek kembali datanya sehingga jika ada kesalahan bisa ditindaklanjuti agar masyarakat tidak bolak balik Kelurahan. Ketiga, terkait kepastian waktu kapan E-KTP bisa diambil yang mana di Kelurahan Medokan Semampir sendiri memiliki sistem pelayanan lewat Whatsapp info. Artinya masyarakat akan diinfokan melalui Whatsappnya terkait jadwal waktu KTP siap diambil.

Pelaksana kegiatan membantu pelayanan pengambilan KTP di kelurahan Medokan Semampir, Surabaya. Mahasiswa selaku pelaksana MBKM-A dalam hal ini mempelajari kegiatan pengambilan KTP serta masuknya data KTP yang sudah terambil guna mempermudah pencarian data, serta lebih efisien karena menggunakan perangkat elektronik yang cepat dan praktis. Prosesnya hanya cukup membuka aplikasi e--KTP dan memasukkan data, maka dapat mengecek apakah KTP sudah tercetak, atau belum, dan sebagai bukti pengambilan KTP pula.

Berikut penjelasan secara rinci dari Metode Pelaksanaan Pengambilan e-KTP di Kelurahan Medokan Semampir:

1. Waktu Pelaksanaan
2. Dilaksanakan pada hari senin-sabtu mulai jam 08.00-16.00 WIB
3. Tempat Pelaksanaan

4. Dilaksanakan di Kelurahan Medokan Semampir (Ruang Pelayanan)
5. Uraian Kegiatan

Berdasarkan tahapan pengambilan e-KTP adapun uraian prosedurnya:

1. Menyambut warga yang datang untuk keperluan pengambilan KTP
2. Mempersilahkan warga untuk duduk didepan meja pelayanan
3. Meminta berkas terkait persyaratan pengambilan KTP (bagi pembuat baru maka mengumpulkan e-kitir dan Kartu Keluarga serta bagi warga yang merubah data atau sejenisnya mengumpulkan e-kitir dan KTP lama)
4. Setelah warga melengkapi persyaratan yang diminta, maka mahasiswa mencari KTP di lemari kaca yang telah disusun semua KTP warga Medokan Semampir
5. Apabila telah jadi, maka langsung memberikan kepada warga untuk di cek terlebih dahulu datanya
6. Apabila telah benar semua, maka lanjut dengan memasukan data pengambilan KTP di aplikasi Takon ID menggunakan NIK pengambil dan foto memegang KTP yang diambil.

Berdasarkan uraian pelaksanaan kegiatan diatas, maka ditemukan hasil dan pembahasan yakni, proses pengambilan KTP di Kelurahan Medokan Semampir oleh Mahasiswa MBKM-A dapat dijalankan dengan sesuai harapan. Adapun proses pengambilan KTP memiliki 2 jenis yang perlu diperhatikan antara lain:

1. Pengambilan KTP bagi Pembuatan Baru; Pengambilan KTP ini, wajib melampirkan e-kitir dan Kartu Keluarga
2. Pengambilan KTP bagi Perubahan data atau sejenisnya; Pengambilan KTP ini, wajib melampirkan e-kitir dan KTP lama

Sebagaimana tujuan dari adanya perubahan terkait e-KTP yang berlaku seumur hidup dengan prosedur pelayanan bisa dilakukan secara mandiri maupun dilakukan di Kelurahan Medokan Semampir berjalan dengan maksimal. Ditandai dengan kepuasan warga ketika mahasiswa melakukan wawancara terkait tanggapan warga terhadap pengurusan e-KTP hingga pengambilannya. Adapun jawaban warga yang ditanyai yakni sangat mudah bagi kami dapat mengurus dan mengambil KTP secara pribadi maupun diwakilkan dengan catatan persyaratan lengkap dibawa.

E. SIMPULAN

Proses pelayanan pengambilan KTP di Kelurahan Medokan Semampir dilaksanakan oleh mahasiswa MBKM-A dengan dibimbing pegawai-pegawai kelurahan. Ada dua jenis prosedur pelayanan pengambilan KTP berdasarkan jenis KTP nya yakni; pembuatan baru dan perubahan. Disamping segala kegiatan dalam pelayanan pengambilan KTP berjalan dengan lancar karena segala perkembangan terkait pengurusan KTP dapat dilihat melalui aplikasi apakah sudah jadi atau belum serta dapat dilihat secara mandiri. Biasanya kami mahasiswa membantu warga untuk mengecek KTPnya dengan scan barcode pada kitir yang warga miliki. Apabila belum jadi maka, dengan mudah disampaikan kepada warga bahwa KTPnya belum jadi, begitu juga sebaliknya. Hampir 4 bulan magang di Kelurahan Medokan Semampir, terkait prosedur pengambilan KTP

merupakan salah satu yang dipahami karena pelayanannya dilakukan hampir setiap hari.

UCAPAN TERIMAKASIH

Saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada bapak-ibu aparatur Kelurahan Medokan Semampir yang telah membantu dan membimbing saya selama melakukan praktek kerja magang di Kelurahan. Saya banyak mendapatkan motivasi serta pelajaran baru setiap harinya mengenai administrasi kependudukan, saya juga berterima kasih kepada Kaprodi Ilmu Administrasi Negara atas bimbingannya dengan penuh kesabaran mengarahkan serta mendampingi saya selama 4 bulan waktu magang. Terakhir ucapan terimakasih juga saya sampaikan pada bapak dosen pembimbing lapangan saya, dimana terus mengawasi dan mendukung di dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fayyadh, M. H. (2021). *Inovasi pelayanan E-KTP di masa pandemi Covid 19: studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya).
- Korebima, A. B. S. (2022). *Efektivitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).
- Nurany, F., Sonia, S., Rahmadhani, C. D., Kurniawati, L., Sharmistha, N. P., Mahendra, Y. I., & Sary, I. R. (2021). IMPLEMENTASI DALAM PELAKSANAAN E-KTP. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 3(1), 22-29.