

PELAKSANAAN PELAYANAN KTP-el KOTA MALANG

(Studi pada Kelurahan Purwodadi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana

pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

MARSELLA WAHYU ANGGRAENI

NIM. 125030505111005



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

MINAT ADMINISTRASI PEMERINTAHAN

MALANG

2016

MOTTO

**“SEGALA SESUATU YANG BAIK, SELALU
DATANG DISAAT TERBAIKNYA. PERSIS
WAKTUNYA. TIDAK DATANG LEBIH CEPAT,
PUN TIDAK DATANG LEBIH LAMBAT.
ITULAH KENAPA RASA SABAR ITU HARUS
DISERTAI KEYAKINAN. BELIEVE ALLAH”**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan KTP-el Kota Malang (Studi pada
Kelurahan Purwodadi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang)

Disusun oleh : Marsella Wahyu Anggraeni

NIM : 125030505111005

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Minat : Administrasi Pemerintahan

Malang, 17 Juni 2016

Komisi Pembimbing

Ketua Komisi Pembimbing



Prof. Dr. Sumartono, MS
NIP. 19540916 198212 1 001

Anggota Komisi Pembimbing



Dr. Siti Rochmah, M.Si
NIP. 19570313 198601 2 001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 22 Juli 2016
Jam : 09.00 – 10.00
Skripsi atas nama : Marsella Wahyu Anggraeni
Judul : Pelaksanaan Pelayanan KTP-el Kota Malang (Studi pada Kelurahan Purwodadi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang)

Malang, 22 Juli 2016

Dan Dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Prof. Dr. Sumartono, MS
NIP. 19540916 198212 1 001

Anggota



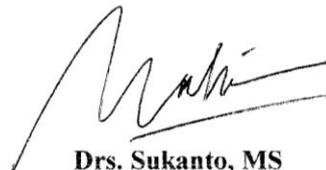
Dr. Siti Rochmah, M.Si
NIP. 19570313 198601 2 001

Anggota



Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si
NIP. 19530807 197903 2 001

Anggota



Drs. Sukanto, MS
NIP. 19591227 198601 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, Juni 2016



Marsella Wahyu Anggraeni
125030505111005

RINGKASAN

Marsella Wahyu Anggraeni, 2016, **Pelaksanaan Pelayanan KTP-el Kota Malang (Studi pada Kelurahan Purwodadi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang)**, Pembimbing: Prof. Dr. Sumartono, MS, Anggota Pembimbing: Dr. Siti Rochmah, M.Si 154 Hal.+ xiv

Pelayanan publik dapat dikatakan sebagai kebutuhan setiap manusia. Bentuk pelayanan publik salah satunya yaitu pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang sekarang lebih dikenal dengan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el). Penerbitan KTP-el saat ini dapat dilakukan di kelurahan-kelurahan. Peneliti memilih Kelurahan Purwodadi karena letak lokasi yang berada ditengah masyarakat *elite* dan perkampungan serta dapat melayani penerbitan KTP-el sekitar 100 pemohon setiap bulannya. Oleh sebab itu peneliti ingin mengetahui dan mendeskripsikan tentang pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP-el yang dilakukan oleh Kelurahan Purwodadi, Kecamatan Blimbing, Malang. Pelaksanaan tersebut meliputi tujuan dari KTP-el dan proses pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP-el. Peneliti juga ingin mengetahui dan mendeskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP-el di Kelurahan Purwodadi.

Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun fokus penelitian yaitu 1) pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP-el yang meliputi: tujuan ktp-el dan proses pelaksanaan teknis pelayanan penerbitan KTP-el berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang terdapat dalam keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2003 yaitu: kesederhanaan, kejelasan dan kepastian meliputi persyaratan teknis dan administratif; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan; dan rincian biaya, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan dan kenyamanan. 2) faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP-el. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisis data yang digunakan adalah metode analisis *Miles Hubberman*. Hasil pembahasan atas fokus dilakukan dengan teori yang digunakan pada tinjauan pustaka.

Saran yang diajukan peneliti terkait dengan pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP-el adalah peraturan secara jelas bahwa mengurus penerbitan KTP-el oleh yang bersangkutan, diadakan sosialisasi langsung tentang pentingnya memiliki KTP-el, pelatihan pegawai, ketersediaan mesin fotokopi dan teknis khusus yang tempatkan di kelurahan.

Kata Kunci: Pelaksanaan, Pelayanan Publik, Pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Kelurahan

SUMMARY

Marsella Wahyu Anggraeni, 2016, **Service Implementation of KTP-el in Malang (Study in Purwodadi, Blimbing District, Malang)**, Advisor: Prof. Dr. Sumartono, MS, Co. Advisor: Dr. Siti Rochmah, M.Si 154 page + xiv

Public service can be regarded as the needs of every human being. One of the public service is the issuance of identity card (KTP) which is now better known as electronic National Identity Card (KTP-el). KTP-el can be issued in each sub-district such as Purwodadi. Researcher chose Purwodadi because the location of the sub-district is at the center of elite communities and settlement. Besides, Purwodadi can serve around 100 KTP-el applicant each month. Therefore, the researcher wanted to know and describe about the implementation of KTP-el issuance service in Purwodadi, Blimbing District, Malang. The implementation includes the goal of KTP-el and the implementation process of issuance service of KTP-el. Researcher also wanted to know and describe the supporting and inhibiting factors in KTP-el issuance service in Purwodadi.

Researcher used descriptive research with qualitative approach. The focuses of the research: 1) implementation of the KTP-el issuance service which includes: purpose of KTP-el and the implementation process of technical issuance service based on the principles of public service stated in the decision of minister number 63 in 2003, such as simplicity, clarity and certainty includes technical and administrative requirements; unit/official authority and responsibility in providing service; and detail of the cost, time certainty, accuracy, security, responsibility, completeness of facilities and infrastructure, ease of access, discipline, courtesy and friendliness and comfort. 2) Supporting and inhibiting factors of KTP-el issuance service implementation include: supporting and inhibiting factors of the implementation of the issuance service of KTP-el. Data collection techniques conducted by the researcher are observation, interviews and documentation. Data analysis used is the method of Miles Hubberman. The result of the discussion on the focus is done with the theory used in literature review.

Suggestion that the researcher points out associated to the implementation of KTP-el issuance service is to make clear regulation that taking care of issuing the KTP-el by the applicant, conduct socialization directly about the importance of having KTP-el, training of personnel, availability of photo copy machine and specialized technicians placed in the sub-district office.

Keywords: Impelentation, Public Service, KTP-el Service (electronic National Identity Card), Sub-district.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pelaksanaan Pelayanan KTP-el Kota Malang.”**

Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik konsentrasi Administrasi Pemerintahan, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. Choirul Shaleh, M.Si selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Lukman Hakim, M.Sc selaku ketua prodi Jurusan Administrasi Pemerintahan.
4. Bapak Prof. Dr. Sumartono, MS dan Ibu Dr. Siti Rochmah, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pengarahan, dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Agoes Tri Hartadi selaku Kepala Kelurahan Purwodadi beserta seluruh staf Kelurahan Purwodadi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang.

6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Administrasi atas bimbingan serta ilmu yang diberikan.
7. Kedua Orangtua serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan dorongan secara moril dan materiil.
8. Seluruh teman-teman Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang angkatan 2012 yang selalu memberikan semangat dan dorongan.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi seluruh pihak.

Malang, 20 Juni 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kontribusi Penelitian.....	10
E. Sistematika Penulisan	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Administrasi Publik.....	12
B. Pemerintahan Daerah dan Otonomi Daerah	
1. Pemerintahan Daerah	14
2. Otonomi Daerah	16
C. Pelayanan Publik	
1. Pengertian dan Konsep Pelayanan Publik.....	17
2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	20
3. Kualitas Pelayanan Publik	21
4. Faktor Pengaruh Pelayanan Publik	25
D. <i>E-Government</i>	27
E. Administrasi Kependudukan	
1. Pengertian Kependudukan	30
2. Administrasi Kependudukan.....	31
F. Layanan Kartu Tanda Penduduk	
1. Pengertian KTP-el.....	33
2. Proses Layanan KTP-el.....	35
G. Kelurahan	
1. Pengertian Kelurahan.....	39



2.Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi Aparatur Pemerintah Kelurahan.....	42
--	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	43
B. Fokus Penelitian	44
C. Lokasi dan Situs Penelitian	46
D. Jenis dan Sumber Data.....	47
E. Teknik Pengumpulan Data	49
F. Instrumen Penelitian	50
G. Analisis Data	51
H. Keabsahan Data	52

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Tentang Kota Malang	
a. Sejarah Kota Malang	53
b. Keadaan Geografi	55
c. Penduduk	56
d. Gelar yang Disandang	58
e. Visi dan Misi.....	59
2.Gambaran Umum Kelurahan Purwodadi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang	
a. Landasan Hukum	61
b. Visi dan Misi	62
c. Susunan Organisasi Kelurahan Purwodadi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang	64
d. Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi.....	65
e. Keadaan Umum Pegawai.....	72
f. Jenis Layanan	72
g. Keadaan Sarana dan Prasarana	74
3. Pelaksanaan Teknis Pelayanan Penerbitan KTP-el	
a. Tujuan KTP-el	76
b. Proses Pelaksanaan Teknis Pelayanan Penerbitan KTP-el	
1) Kesederhanaan.....	78
2) Kejelasan dan kepastian	
a) Persyaratan teknis dan administratif	81
b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab	86
c) Rincian Biaya	88
3) Kepastian waktu	89
4) Akurasi	93
5) Keamanan	94
6) Tanggungjawab	97



7) Kelengkapan sarana dan prasarana.....	99
8) Kemudahan Akses	102
9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan	103
10) Kenyamanan	105
4. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP-el	
a. Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP-el.....	106
b. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP-el.....	109

B. Pembahasan

1. Pelaksanaan Teknis Pelayanan Penerbitan KTP-el	
a. Tujuan KTP-el	112
b. Proses Pelaksanaan Teknis Pelayanan Penerbitan KTP-el	
1) Kesederhanaan Rincian Biaya.....	114
2) Kejelasan dan kepastian	
a) Persyaratan teknis dan administratif	117
b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab	123
c) Rincian Biaya	125
3) Kepastian waktu	127
4) Akurasi	128
5) Keamanan	129
6) Tanggungjawab	132
7) Kelengkapan sarana dan prasarana.....	134
8) Kemudahan Akses	136
9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan	139
10) Kenyamanan	140
2. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP-el	
a. Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP-el.....	141
b. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP-el.....	144

BAB V PENUTUP

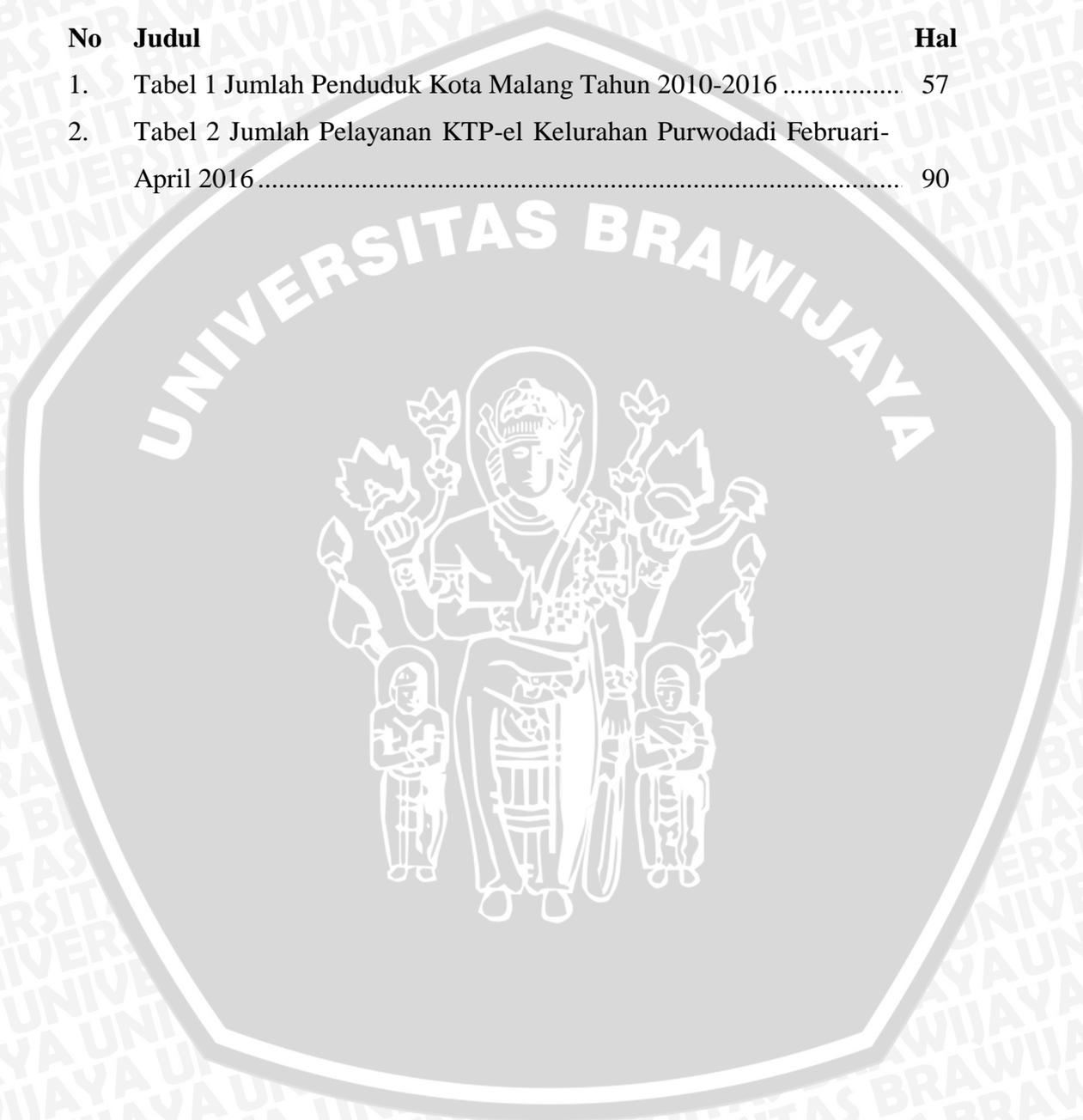
A. Kesimpulan	147
B. Saran.....	150

DAFTAR PUSTAKA	152
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
1.	Tabel 1 Jumlah Penduduk Kota Malang Tahun 2010-2016	57
2.	Tabel 2 Jumlah Pelayanan KTP-el Kelurahan Purwodadi Februari-April 2016	90

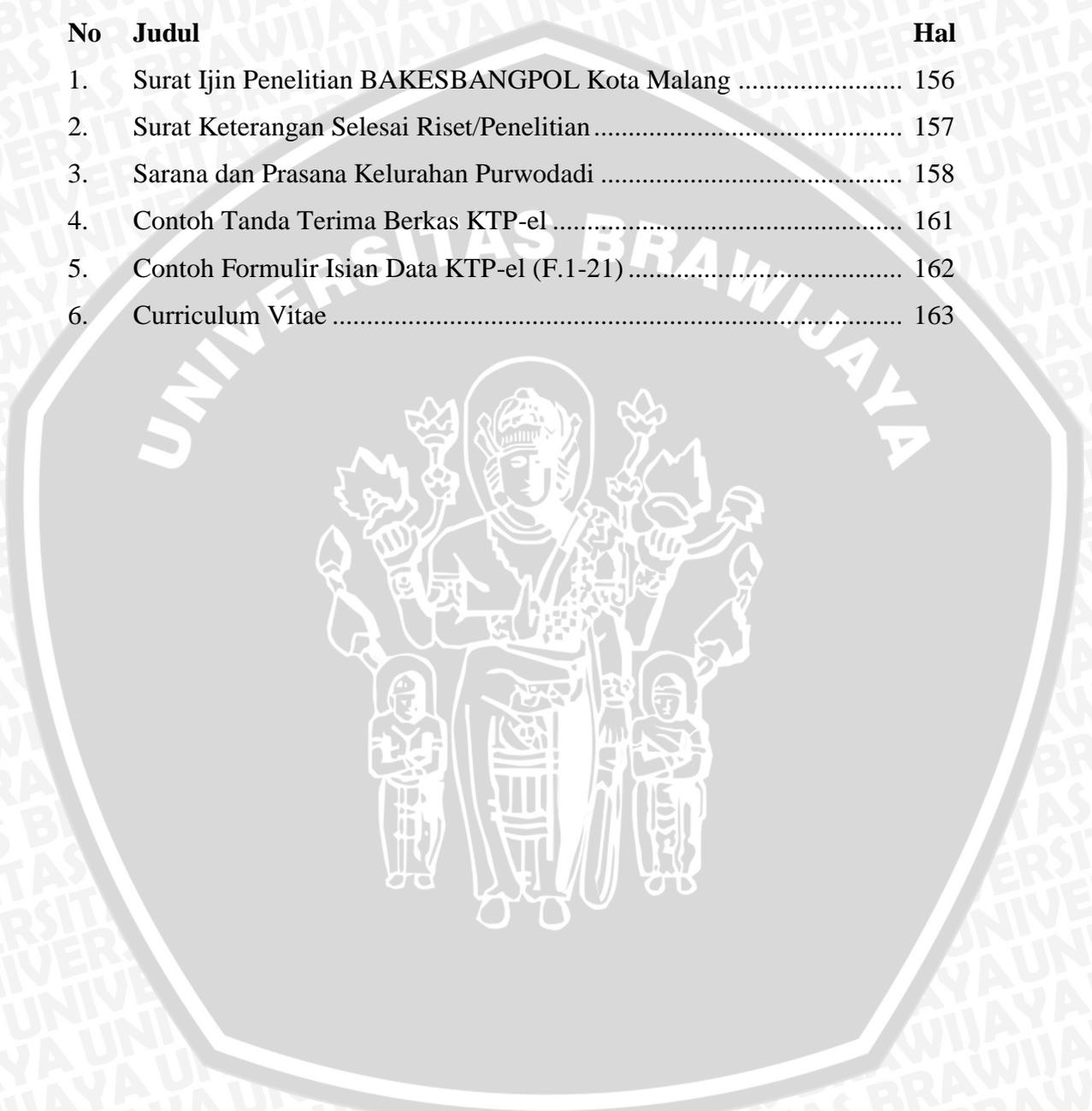


DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
1.	Gambar 1 Peningkatan Jumlah Penduduk Kota Malang	6
2.	Gambar 2 Segitiga Pelayanan Publik.....	21
3.	Gambar 3 Jumlah Pelayanan KTP-el Bulan Februari-April 2016 Kelurahan Purwodadi	46
4.	Gambar 4 Komponen Analisis Data Model Interaktif Miles & Huberman.....	51
5.	Gambar 5 Peta Kota Malang.....	55
6.	Gambar 6 Susunan Organisasi Kelurahan Purwodadi	64
7.	Gambar 7 Alur Persyaratan Teknis Pelayanan Penerbitan KTP-el ...	84
8.	Gambar 8 Alur Persyaratan Administratif Pelayanan Penerbitan KTP-el	84
9.	Gambar 9 Alur Pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam pelayanan Penerbitan KTP-el	86
10.	Gambar 10 Prosentase Pelayanan Penerbitan KTP-el	90

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Hal
1.	Surat Ijin Penelitian BAKESBANGPOL Kota Malang	156
2.	Surat Keterangan Selesai Riset/ Penelitian	157
3.	Sarana dan Prasana Kelurahan Purwodadi	158
4.	Contoh Tanda Terima Berkas KTP-el	161
5.	Contoh Formulir Isian Data KTP-el (F.1-21)	162
6.	Curriculum Vitae	163



BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejak memasuki era reformasi, pelayanan publik merupakan kebutuhan masyarakat yang sangat melekat dalam kehidupan sehari-hari dan tentunya dijadikan prioritas bagi pemerintah daerah. Masyarakat dimanapun berada membutuhkan pelayanan publik bahkan sejak lahir. Penyelenggaraan pelayanan publik pada umumnya tidak berbentuk barang yang notabennya sesuatu yang berwujud dan setiap satu jenis barang dapat berlaku untuk banyak orang, melainkan dalam bentuk jasa yang notabennya merupakan bentuk pelayanan kepada seseorang namun belum tentu pemberian pelayanan dari orang satu dan lainnya sama. Pemberian pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari seberapa baik akuntabilitas, responsivitas dan efisiensi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah yaitu berupa urusan pemerintahan wajib dan urusan pemerintahan pilihan sebagaimana telah dijelaskan dalam UU No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Pembagian urusan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar meliputi pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan kawasan pemukiman, ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat, dan sosial. Sedangkan urusan pemerintahan wajib yang tidak

berkaitan dengan pelayanan dasar meliputi tenaga kerja, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, pangan, pertanahan, lingkungan hidup, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pemberdayaan masyarakat dan desa, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, perhubungan, komunikasi dan informatika, koperasi, usaha kecil, dan menengah, penanaman modal, kepemudaan dan olah raga, statistik, persandian, kebudayaan, perpustakaan, dan kearsipan. Adapun urusan pemerintah pilihan meliputi kelautan dan perikanan, pariwisata, pertanian, kehutanan, energi dan sumber daya mineral, perdagangan, perindustrian, dan transmigrasi. Indonesia memiliki wilayah yang sangat luas, oleh sebab itu tidak mungkin pemerintah mampu memenuhi kebutuhan pelayanan publik dari seluruh wilayah dari Sabang sampai Merauke. Dalam UU No.23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, maka pemerintah daerah dituntut untuk mandiri mengurus dan mengatur urusannya sendiri dalam menyelenggarakan pemerintahan di daerahnya masing-masing. Ada beberapa pembagian wewenang, tugas dan kekuasaan yang dilimpahkan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dalam mengatur serta mengurus pemerintahan daerahnya.

Tujuan adanya pembagian sebagian kewenangan tersebut untuk meningkatkan profesionalisme pemerintah dalam rangka menciptakan efisiensi dan efektivitas kerja agar seluruh lapisan masyarakat dapat terpenuhi segala kebutuhannya dan agar tidak terjadi penumpukan beban tugas. Dari segi manajemen pemerintahan, desentralisasi dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas publik, terutama dalam penyelenggaraan layanan publik (Dwiyanto 2008:48). Desentralisasi dapat meningkatkan persaingan antar daerah

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga mendorong pemerintah lokal untuk melakukan inovasi guna meningkatkan kualitas pelayanannya kepada warga. Pemerintah daerah seharusnya menyadari bahwa otonomi bukanlah sekedar pelebaran kekuasaan pemerintah di daerah melainkan otonomi melahirkan harapan-harapan masyarakat kepada pemerintah untuk memberikan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat tanpa terkecuali. Pemerintah daerah unsur pelaksana dari otonomi daerah, dimana suatu daerah sebagai jembatan dari pemerintah pusat untuk menyelenggarakan pemerintah di daerah serta mampu untuk mensejahterakan masyarakat terutama melalui pelayanan publik.

Salah satu urusan wajib pemerintah yang sering kali menjadi sorotan yakni administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Administrasi kependudukan meliputi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT), dan Surat Keterangan Orang Terlantar (SKOT). Sedangkan pencatatan sipil meliputi Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Penerbitan Kutipan Kedua Akta Catatan Sipil, dan Tanda Bukti Pelaporan Kelahiran Luar Negeri. Penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil didesentralisasikan dari Direktorat Jendral sebagai penyelenggara pusat, pemerintah provinsi dalam bidang urusan administrasi kependudukan sebagai penyelenggara provinsi, sekretariat daerah Kabupaten/Kota sebagai koordinasi urusan administrasi kependudukan untuk penyelenggara kabupaten/kota, dan dinas kependudukan dan pencatatan sipil

kabupaten/kota sebagai instansi pelaksana dalam membantu penyelenggaraan di dalam pemerintah daerah.

Salah satu jenis administrasi kependudukan yang sering kali diperlukan pelayanan publik yang maksimal yakni Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang telah berubah namanya menjadi Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el). Seluruh warga negara membutuhkan catatan kependudukan salah satunya berupa KTP-el. Setiap warga negara berhak dan wajib memiliki KTP-el apabila telah memenuhi persyaratan tertentu. KTP-el berfungsi sebagai identitas seseorang yang tinggal di Indonesia dan menetap di Indonesia. Tanpa adanya KTP-el seseorang belum bisa dikatakan sebagai warga negara Indonesia yang sah.

Adanya KTP-el diharapkan semakin mempermudah penduduk dalam melakukan pendataan penduduk. Penerapan KTP-el sekarang ini menggunakan sistem *e-government* yang berarti menggunakan teknologi informasi untuk mempermudah penyelenggaraan penerbitan KTP-el. *Database* kependudukan secara nasional menghubungkan baik dalam kabupaten/kota maupun provinsi. Dengan adanya KTP-el maka penduduk tidak akan mendapatkan KTP-el lebih dari satu ataupun memalsukan KTP-el. Mengingat bahwa di dalam KTP-el telah tercantum kode keamanan serta rekaman elektronik data penduduk yang berupa iris mata dan sidik jari penduduk tersebut.

Namun tidak dapat dipungkiri bahwa masih banyak keluhan yang dirasakan masyarakat atas ketidakpuasan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik pada penerbitan KTP-el menuai berbagai isu-isu yang menjadi sorotan. Banyaknya keluhan yang

dirasakan masyarakat terkait dengan pemberian pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat yang prosesnya terlalu rumit, lambat, dan terkadang kehabisan blangko dalam menyelesaikan penerbitan KTP-el. Selain itu pula banyak terdapat data-data ganda dalam data KTP-el. Hal ini terjadi salah satunya dikarenakan birokrasi dirasa tidak adanya ketepatan waktu dan memperlambat proses penerbitan KTP-el dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Adapun salah satu keluhan yang dirasakan masyarakat yang dikutip dari *website* Kemendagri yaitu:

“Proses penerbitan KTP-el begitu lama, bahkan memakan waktu hingga berbulan-bulan. KTP non KTP-el pun ditarik sehingga membuat saya tidak memiliki identitas dalam bentuk apapun.” (Rendra,2015).

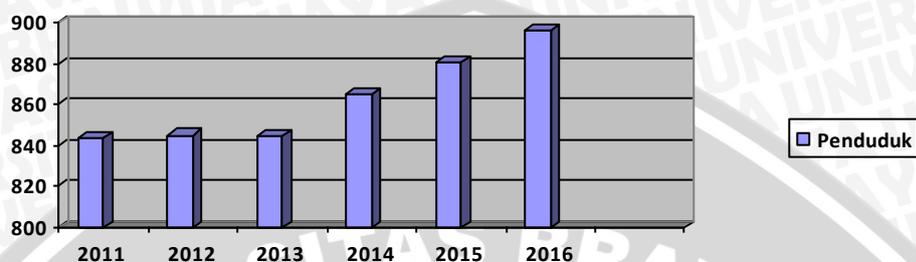
Adapun keluhan lain yang dirasakan oleh salah seorang masyarakat yang dikutip dari *website* Pemerintah Kota Malang adalah sebagai berikut:

“Saya Sonia Lorenza Yoesoef. Dulu saya umur 17th dan membuat ktp membayar 50rb dengan hasil jadi selama 2 bulan. setelah itu ktp saya hilang dan mengurus lagi. dan ktp saya salah tanggal lahir. padahal sama pihak kecamatan dimintai uang 10rb. gak masalah. bahkan mereka menawarkan jika saya membayar 50rb sehari bisa langsung jadi. yang saya tanyakan kenapa kalau satu hari jadi harus ditunda menjadi 2 minggu?” (Sonia,2015).

Keluhan tersebut menandakan bahwa aparatur dalam memberikan pelayanan masih jauh dari kata “baik”. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan sebaik-baiknya mengingat masyarakat tidak bisa terpisahkan dari instansi pemerintah dan pelayanan publik.

Jumlah penduduk Kota Malang yang terdaftar pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Maret 2016 kurang lebih telah mencapai 886.164 Jiwa (sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). Semakin

bertambahnya penduduk Kota Malang dari tahun ke tahun secara otomatis banyak menerbitkan KTP-el sebagai bukti identitas kewarganegaraan.



Gambar 1 : Peningkatan Jumlah Penduduk Kota Malang

Sumber: berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang (April, 2016)

Keterangan : Tahun 2011 : 843.465 penduduk
Tahun 2012 : 845.252 penduduk
Tahun 2013 : 844.702 penduduk
Tahun 2014 : 865.306 penduduk
Tahun 2015 : 880.709 penduduk
Tahun 2016 : 896.385 penduduk

Pentingnya KTP-el yang selalu dibutuhkan oleh setiap warga negara dimanapun berada, maka pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat terkait penerbitan KTP-el semestinya harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun sekali lagi masih banyak keluhan-keluhan yang dirasakan warga negara khususnya Kota Malang terkait penerbitan KTP-el yang tidak jelas kapan terselesaikan.

Diluar dari banyaknya keluhan yang dirasakan masyarakat bukan berarti Dispendukcapil sebagai instansi pelaksana di pemerintahan daerah khususnya Kota Malang tidak memiliki cara untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Dispendukcapil Kota Malang melakukan usaha perubahan pelayanan publik

yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam penerbitan KTP-el. Upaya pelayanan KTP-el dipersempit lagi yakni dengan menyerahkan berkas-berkas administrasi KTP-el hanya melalui kelurahan masing-masing. Langkah-langkah dalam penerbitan KTP-el melalui kelurahan sebagai berikut: Langkah pertama proses di Kelurahan, penduduk mengisi formulir yang telah ditandatangani RT,RW, dan Lurah yang telah disediakan dan melampirkan semua persyaratan kepada petugas dispendukcapil di kelurahan. Setelah itu petugas memverifikasi berkas pendaftaran KTP-el dengan *database* dan mengirim berkas pendaftaran. Penduduk diberikan bukti pengambilan KTP-el dan melakukan foto dan rekaman sidik jari serta iris di Dispendukcapil.

Langkah Kedua proses di Dispendukcapil, petugas memverifikasi ulang kesesuaian berkas KTP-el. Kepala seksi pendaftaran KTP-el memvalidasi. Petugas bidang kependudukan mencetak KTP-el dan menyerahkan KTP-el ke masing-masing kelurahan. Langkah terakhir pelayanan di kelurahan yakni petugas memberikan KTP-el kepada penduduk dengan mengisi tanda terima dalam buku register. Bagi penduduk yang masih mempunyai KTP-non elektronik diwajibkan menyerahkan KTP-non elektronik tersebut kepada petugas dan petugas akan mengganti dengan KTP-el kepada penduduk. Adanya perubahan pelayanan publik terkait Penerbitan KTP-el yang lebih mudah ini semestinya dapat meningkatkan pelayanan di lingkup kelurahan guna untuk memberikan kepuasan dan dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang di atas, dibutuhkan bukti nyata bahwa pelayanan KTP-el yang dilakukan melalui kelurahan mempermudah masyarakat serta

memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dimana dalam pembatasan pembahasan ditekankan pada pelaksanaan pelayanan KTP-el dikarenakan Kelurahan Purwodadi termasuk kelurahan yang memiliki pelayanan KTP-el tinggi dalam setiap bulan dan merupakan kelurahan yang terletak ditengah kawasan berkembang yang meliputi penduduk perumahan *elite* dan penduduk perkampungan.

Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan KTP-el Kota Malang (Studi di Kantor Kelurahan Purwodadi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan oleh penulis, maka diidentifikasi dari rumusan masalah yang akan menjadi kajian adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan KTP-el di Kelurahan Purwodadi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan KTP-el di Kelurahan Purwodadi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan pelayanan KTP-el di Kelurahan Purwodadi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan KTP-el di Kelurahan Purwodadi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang.

D. Kontribusi Penelitian

Adapun kontribusi penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kontribusi Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian tentang pelaksanaan pelayanan KTP-el di Kota Malang.

2. Kontribusi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan beberapa rekomendasi kebijakan dalam rangka meningkatkan pelayanan KTP-el di Kota Malang.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui secara garis besar penelitian ini, peneliti menyusun sistematika penulisan. Adapun sistematika penulisan dalam penyusunan skripsi ini sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Pada bab pendahuluan ini terdiri dari lima sub bab. Pertama, berisi tentang Latar Belakang yang merupakan alasan yang menjadi pijakan pemilihan judul skripsi. Kedua, rumusan masalah penelitian. Ketiga, tujuan penelitian yang hendak dicapai. Keempat, kontribusi penelitian yang meliputi kontribusi akademis dan kontribusi praktis. Kelima, sistematika penulisan yang merupakan uraian singkat dari bab-bab penulisan skripsi.

Bab II : Kajian Pustaka

Pada bab ini, menyajikan beberapa teori-teori yang berkaitan serta sebagai landasan pada judul skripsi “Pelaksanaan Pelayanan KTP-el Kota Malang”.

Bab III : Metode Penelitian

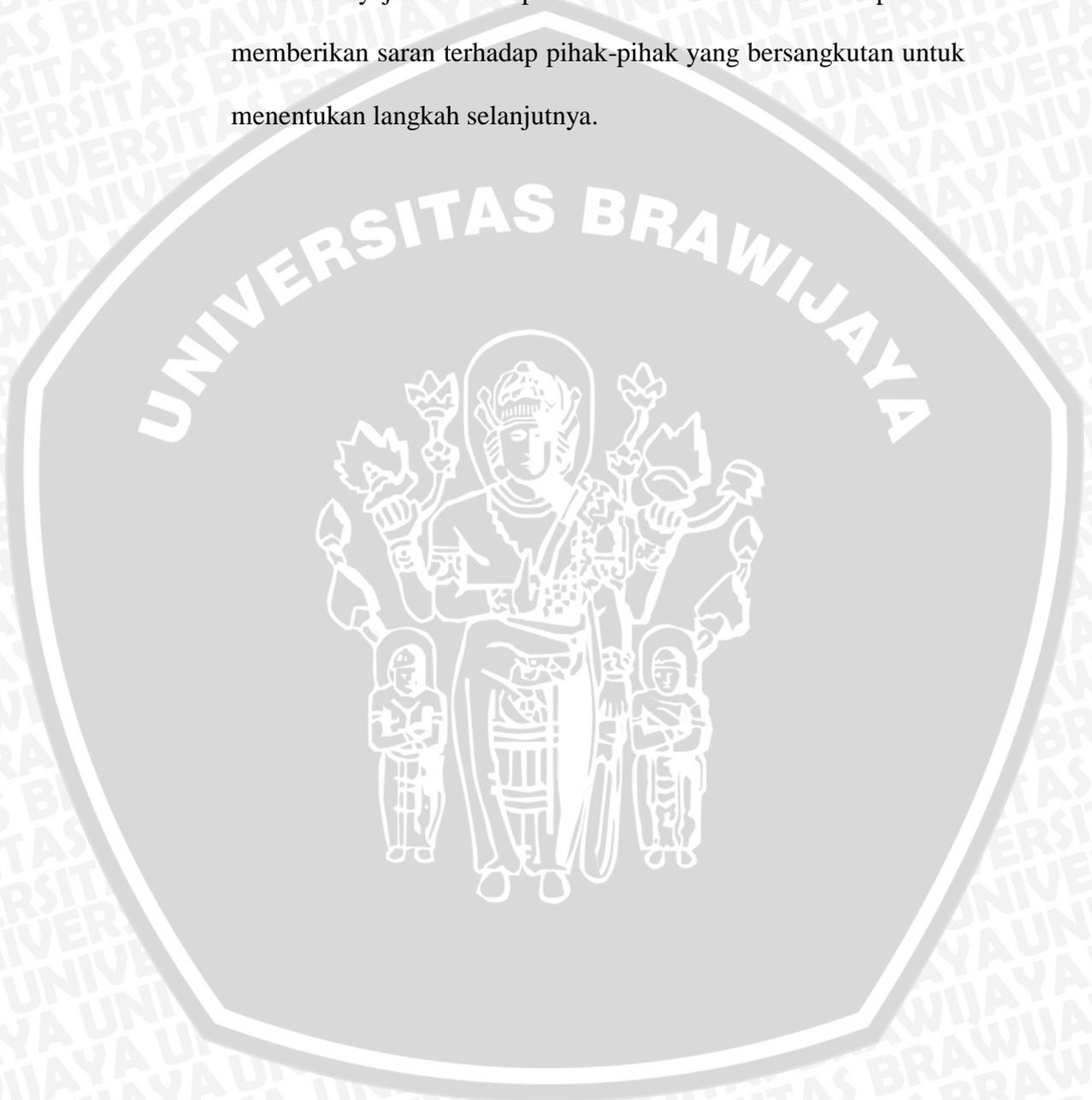
Pada bab ini menjelaskan langkah-langkah dalam penelitian yang meliputi jenis penelitian, fokus penelitian, pemilihan lokasi dan situs penelitian, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian dan analisis data.

Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini berisikan tentang penyajian temuan-temuan penelitian yang dihasilkan dari pengolahan dan analisis data, serta dilanjutkan dengan analisis peneliti terhadap temuan-temuan penelitian yang dikaitkan dengan teori pada bab dua.

Bab V : Penutup

Pada bab ini terdiri dari dua sub bab, yaitu kesimpulan dan saran untuk menyajikan kesimpulan secara keseluruhan skripsi dan memberikan saran terhadap pihak-pihak yang bersangkutan untuk menentukan langkah selanjutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

Keban (2008:4) Istilah *administration of public* menunjukkan suatu konteks yaitu pemerintah lebih berperan dalam mengemban misi pemberian pelayanan publik (*service provider*). Dalam konteks ini diasumsikan bahwa pemerintah lebih responsif atau lebih tanggap terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat dan lebih mengetahui cara terbaik untuk memberi pelayanan publik kepada masyarakat. Meskipun kebutuhan publik merupakan sasaran utama kegiatan pemerintah namun pemerintah tidak berupaya memberdayakan publik. Caiden seperti yang dikutip oleh Mindarti (2007:3) menegaskan bahwa administrasi publik merupakan seluruh kegiatan administrasi untuk segenap urusan publik (*administration for the publik affairs*). Ermaya seperti yang dikutip oleh Nawawi (2013:80) mendefinisikan administrasi negara atau "*public administration*" itu mencakup segala sesuatu atau proses untuk mencapai tujuan negara yang telah ditentukan, yaitu kegiatan yang dilakukan dalam suatu negara dari tingkat pemerintahan yang rendah sampai yang tertinggi dalam suatu negara.

White (1967) seperti yang dikutip oleh Tjiptoherijanto (2010:111) mendefinisikan administrasi publik sebagai berikut:

"Define in boardest terms, publik administration consist of all those operation having for their purpose the fulfillment or enforcement of publik policy... A system of publik administration is the composite of all the law,

regulation, practices, relationship, code, and costoms that prevail at any time in any jurisdiction for fulfillment or execution of publik policy”.

White membedakan antara administrasi dengan sistem administrasi publik. Yaitu administrasi adalah operasionalisasi kebijakan publik atau keputusan politik. Sedangkan tentang sistem administrasi publik White menyatakan sebagai organisasi dan manajemen administrasi publik yang merupakan kristalisasi secara formal, pengalaman-pengalaman hidup bermasyarakat.

Henry (1988) seperti yang dikutip oleh Pasolong (2012:56) mendefinisikan administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Sedangkan Waldo (1971) seperti yang dikutip oleh Pasolong (2012:56) mendefinisikan administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. Administrasi publik merupakan bentuk kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga untuk melaksanakan tujuan negara melalui melaksanakan tugas-tugas pemerintah dalam mensejahterakan masyarakat dengan memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien.

B. Pemerintah Daerah dan Otonomi Daerah

1. Pemerintah Daerah

Pemerintah daerah adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip NKRI sebagaimana yang dimaksud dalam UUD 1945. Dalam UU No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang dimaksud dengan pemerintah daerah adalah kepala daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom. *Local government* menurut Muluk (2009:67) dapat dimaknai menjadi tiga hal yaitu :

- a. Sebagai pemerintah daerah yang mengacu pada organ yang melaksanakan urusan dan fungsi yang didesentralisasikan.
- b. Sebagai pemerintahan daerah yang mengacu pada fungsi yang dijalankan dalam kerangka desentralisasi.
- c. Sebagai daerah otonom tempat dimana lokalitas berada dan membentuk kesatuan hukum sendiri yang meskipun tidak berdaulat tetapi memiliki hak untuk mengurus dirinya sendiri.

Adapun pemerintah daerah yang dibantu oleh perangkat daerah menurut UU 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah antara lain :

1. Perangkat Daerah Provinsi terdiri atas :
 - a. Sekretariat daerah;
 - b. Sekretariat DPRD;
 - c. Inspektorat;

- d. Dinas; dan
 - e. Badan.
2. Perangkat Daerah kabupaten/kota terdiri atas :
 - a. Sekretariat daerah;
 - b. Sekretariat DPRD;
 - c. Inspektorat;
 - d. Dinas;
 - e. Badan; dan
 - f. Kecamatan.

Pemerintah daerah diberikan urusan-urusan pemerintahan konkuren sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (3) UU 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah didasarkan prinsip akuntabilitas, efisiensi, dan eksternalitas, serta kepentingan strategis nasional.

Adapun pembagian urusan pemerintahan konkuren yang dimaksud dalam UU 23 tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah terdapat dalam pasal 13 yakni :

Ayat (3)

Kriteria Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah provinsi adalah:

1. Urusan Pemerintahan yang lokasinya lintas Daerah kabupaten/kota;
2. Urusan Pemerintahan yang penggunaannya lintas Daerah kabupaten/kota;
3. Urusan Pemerintahan yang manfaat atau dampak negatifnya lintas Daerah kabupaten/kota; dan/atau
4. Urusan Pemerintahan yang penggunaan sumber dayanya lebih efisien apabila dilakukan oleh Daerah Provinsi.

Ayat (4)

Kriteria Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah kabupaten/kota adalah:

- a. Urusan Pemerintahan yang lokasinya dalam Daerah kabupaten/kota;
- b. Urusan Pemerintahan yang penggunaannya dalam Daerah kabupaten/kota;
- c. Urusan Pemerintahan yang manfaat atau dampak negatifnya hanya dalam Daerah kabupaten/kota; dan/atau
- d. Urusan Pemerintahan yang penggunaan sumber dayanya lebih efisien apabila dilakukan oleh Daerah kabupaten/kota.

2. Otonomi Daerah

Menurut UU no 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Magnar (1984:22) Pemberian otonomi kepada daerah-daerah bukanlah semata-mata persoalan sistem dan cara penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Otonomi merupakan realisasi dari pengakuan, bahwa kepentingan dan kehendak rakyatlah satu-satunya sumber untuk menentukan sistem dan jalannya pemerintahan negara. Dengan kata lain perkataan otonomi daerah adalah bagian keseluruhan dari usaha mewujudkan kedaulatan rakyat dalam pemerintahan.

Adisasmito (2011:35) Demokrasi atau demokratisasi dalam bidang pemerintahan dilakukan melalui sistem desentralisasi, yang berarti memberikan kewenangan kepada daerah otonom untuk mengurus dan mengatur daerahnya berdasar aspirasi masyarakat lokal dan tidak bertentangan dengan peraturan perundangan yang berlaku. Desentralisasi diwujudkan dalam otonomi daerah (otoda) yang dilaksanakan pada 1 Januari 2001. Dalam menjalankan tugas

(fungsi) otonomi, pemerintah daerah otonom melaksanakan: (1) pemerintahan daerah secara efektif dan efisien, (2) pembangunan daerah yang merata ke seluruh bagian wilayah, dan (3) memberikan pelayanan kepada masyarakat (publik) secara tepat, cepat, murah, dan bermutu. Lebih lanjut Bangir Manan sebagaimana dikutip dalam Magnar (1984) mengemukakan bahwa sistem otonomi memberikan kemungkinan yang lebih besar bagi rakyat untuk turut serta mengambil bagian dan tanggungjawab dalam proses pemerintahan. Dengan demikian salah satu tujuan pokok pemberian otonomi kepada daerah-daerah adalah dalam rangka mendemonstrasikan pemerintahan. Rondinelli dan Cheema seperti yang dikutip oleh Dwiyanto (2008:46) memahami *decentralization* secara luas, yaitu perpindahan kewenangan atau pembagian kekuasaan dalam perencanaan pemerintah serta manajemen dan pengambilan keputusan dari tingkat nasional ke tingkat daerah.

C. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat dikatakan sebagai kebutuhan pokok bagi masyarakat. Seluruh lapisan masyarakat tidak lepas dari pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan yang berkewajiban memenuhi kebutuhan masyarakat wajib memberikan pelayanan publik dengan baik.

1. Pengertian dan Konsep Pelayanan Publik

LAN atau yang biasa disebut dengan Lembaga Administrasi Negara (2009:16) Pelayanan publik pada dasarnya adalah sebuah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan

hak-hak setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam pemerintah, baik pemerintah pusat/pemerintah daerah maupun BUMN/BUMD (LAN 2003). Pelayanan publik dapat diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan seperti yang dikutip oleh Sinambela 2008:5). Santosa (2012:57) Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta. Pelayanan publik instansi pemerintah bermotif sosial-politik, yakni menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan publik oleh pihak swasta bermotif ekonomi, yakni mencari keuntungan.

Dwiyanto (2008:136) pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warganegara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, ijin usaha, ijin mendirikan bangunan (IMB), ijin gangguan (HO), ijin pengambilan air bawah tanah, berlangganan air minum, listrik dan

sebagainya. Ditegaskan dalam UU No.25 Tahun 2009 Pasal (1) yang dimaksud dengan Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Didalam Keputusan MENPAN Nomor 62/2003 yang dimaksud pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Moenir (2010:26) seperti yang dikutip oleh Rusnani (2013:369) Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan, keinginan, dan kepentingan masyarakat (publik) yang diberikan oleh penyelenggara pemerintahan bertujuan untuk meningkatkan serta mensejahterakan masyarakat.

2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

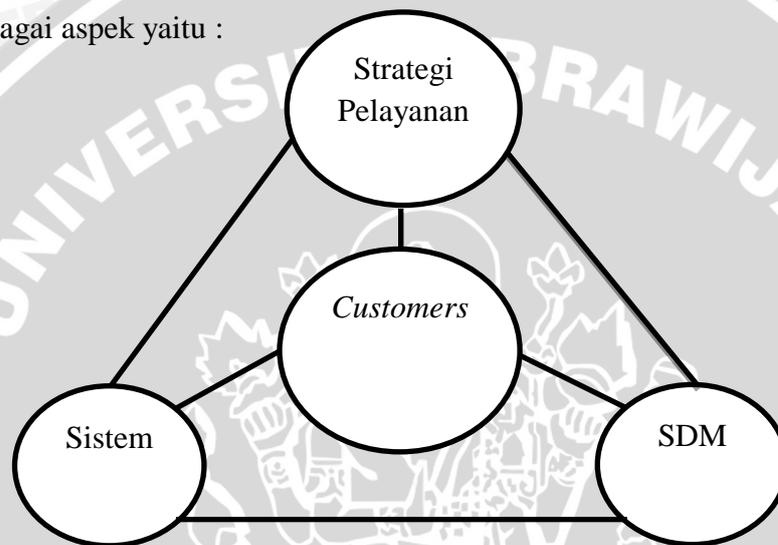
Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 terdapat beberapa prinsip-prinsip yang harus dipenuhi dalam menyelenggarakan pelayanan, yakni :

1. Kesederhanaan
Prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.
2. Kejelasan dan Kepastian
Kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Persyaratan teknis dan administrative 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. Tanggungjawab
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.
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 keramahan
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 parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Alberech dan Zemke (1990:41) seperti yang dikutip oleh Dwiyanto (2008:140), kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu :



Gambar 2 Segitiga Pelayanan Publik

Sumber : Dwiyanto (2008:141)

1. Sistem Pelayanan

Suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti secara mekanisme kontrol di dalam dirinya (*built in control*) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui.

2. SDM pemberi Layanan

Dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik. Selain itu, petugas pelayanan juga harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

3. Strategi

Organisasi mampu merespon kebutuhan dan keinginan pengguna dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat. Sifat dan jenis pelanggan yang bervariasi membutuhkan strategi pelayanan yang berbeda dan hal ini harus diketahui oleh petugas pelayanan.

4. Pelanggan (*customers*)

Petugas pelayanan perlu mengenali pengguna dengan baik sebelum dia memberikan layanan.

Menurut Sulasto (2006) seperti yang dikutip oleh Puspitosari (2011:129-130) Beberapa elemen yang harus terpenuhi untuk menunjukkan perlunya pelayanan publik adil dan berkualitas :

1. Relasi tanggungjawab dan paradigma pelayanan publik bagi penerima layanan yaitu harus memenuhi standar minimum yang sesuai dan tidak bertentangan dengan kontrak layanan. Pelayanan publik yang adil tidak hanya melayani yang mampu “membayar” tetapi berlaku untuk semua kelompok masyarakat.
2. Kualitas layanan bagi pemberi layanan, kepuasan masyarakat merupakan bentuk keberhasilan pemberian layanan yang baik.

3. Buah pelayanan publik yang baik bagi masyarakat, pemberian pelayanan kepada seluruh kelompok masyarakat tanpa adanya deskriminatif akan meminimalisir kesenjangan sosial dan meningkatkan taraf hidup masyarakat karena masyarakat dapat terpenuhi segala kebutuhannya.
4. Faktor penyebab pelayanan publik yang buruk, (1) kebijakan atau keputusan politik yang diambil pemerintah cenderung merugikan rakyat, (2) manajemen pelaksanaan publik yang lebih *state oriented* bukan *publik oriented*. (3) latar belakang kultur layanan yang masih beranggapan bahwa rakyat yang mengabdikan kepada negara.

Prinsip-prinsip Manajemen Kualitas ISO 9001:2000 dalam LAN (2009) adalah:

1. Fokus kepada pelanggan, tergantung kepada pelanggan untuk itu organisasi harus memahami kebutuhan pelanggan.
2. Kepemimpinan, keterlibatan pemimpin dalam manajemen kualitas membawa dampak pada keterlibatan setiap unsur organisasi.
3. Keterlibatan orang-orang, merupakan faktor penting untuk memberikan komitmen bersama, menumbuhkan inovasi dan kreativitas sehingga ikut bertanggungjawab terhadap setiap masalah serta solusi.
4. Pendekatan proses, hasil yang dicapai lebih efisien karena melalui pendekatan yang menginterpretasikan sumber daya yang ada.
5. Pendekatan sistem terhadap manajemen, memfokuskan usaha-usaha pada proses kualitas yang pada akhirnya memberikan kontribusi efisiensi dan efektivitas.

6. Peningkatan terus-menerus, adalah suatu proses yang fokus pada upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi organisasi secara terus menerus.
7. Pendekatan faktual dalam pembuatan keputusan, menggunakan data atau informasi yang faktual maka dapat menghilangkan akar penyebab masalah, sehingga dapat diselaikan tepat serta meningkatkan kinerja organisasi dan efektivitas implementasi sistem manajemen kualitas.
8. Hubungan pemasok yang saling menguntungkan.

Rochmah (2011:37) mengemukakan beberapa dimensi atau atribut perbaikan kualitas jasa termasuk kualitas pelayanan, terdiri dari :

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan
3. Kesopanan, keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Tanggungjawab
5. Kelengkapan
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan
7. Variasi model pelayanan
8. Pelayanan pribadi
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya

5. Faktor Pengaruh Pelayanan Publik

Chaniago (2006) seperti yang dikutip oleh Puspitosari (2011:127-128) mengamati berbagai persoalan pelayanan publik, sebagai berikut :

1. Hanya sebagian kecil keseluruhan instansi yang menyediakan pelayanan dengan prosedur yang jelas.
2. Banyak instansi penanggungjawab dan pemberi layanan tidak memiliki prosedur pelayanan yang jelas.
3. Tidak ada banyak perubahan yang mengidentifikasi sistem monitoring evaluasi dan perencanaan yang baik yang dilakukan instansi penanggungjawab pelayanan.

Prasojo (2006) seperti yang dikutip oleh Puspitosari (2011:128) menjelaskan persoalan pelayanan publik di Indonesia yang dikelompokkan kedalam tiga hal, yaitu:

1. Paradigma Pelayanan Publik, yaitu aturan dan regulasi masih banyak yang menggambarkan buruknya pelayanan publik. Sikap dan paradigma aparat pemerintah yang belum berubah dalam melakukan pelayanan. Serta aparat yang berdasar perintah atasan bukan kepuasan masyarakat.
2. Kualitas Pelayanan tidak memadai dan masih diskriminatif, yakni jaminan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat tanpa deskriminatif masih belum diberikan dengan kualitas memadai. Pelayanan publik yang terbatas, misalnya jumlah, kualitas tenaga, fasilitas dan sarana yang kurang memadai dan tidak merata.

3. Belum ada regulasi yang memadai, adanya regulasi pada saat ini belum menyakinkan bahwa kewajiban negara mestinya diiringi dengan kemampuan memberi layanan yang terbaik.

Mater dikutip oleh Dadang Julianta (2005) seperti yang dikutip oleh Sinambela (2008:7) mengemukakan berbagai hambatan pengembangan sistem manajemen kualitas, antara lain:

1. Ketiadaan komitmen dari manajemen;
2. Ketiadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas manajemen pelayanan pelanggan;
3. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan;
4. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan;
5. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan;
6. Ketidakmampuan membangun *learning organization, learning by the individuals* dalam organisasi;
7. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan;
8. Ketidakcukupan sumber daya dan dana;
9. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan;
10. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi;
11. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal;

12. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerjasama.

D. *E-Government*

The World Bank mendefinisikan "*E-Government*" refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.

Alexander Rusli (ed) (2004) seperti yang dikutip oleh Holle (2011:27) konsep dasar dari *e-government* sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (*e-service*), seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer, serta multimedia. Melalui pengembangan *e-government* ini, maka sejalan dengan itu dilakukan pula penataan sistem manajemen informasi dan proses pelayanan publik dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. *E-government* bagi pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi. Sejak berlakunya Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* maka Menteri, Kepala Lembaga Pemerintah Non Departemen, Pimpinan Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, Panglima Tentara Nasional Indonesia, Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia, Jaksa Agung Republik Indonesia, Gubernur, Bupati/Walikota dituntut untuk menuju kepada pengembangan *e-government*. Disebutkan pula dalam Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 pada butir 6 dan 7 bahwa :

6. "Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik

dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan e-government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu :

- 1) pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik;
 - 2) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.”
7. “Untuk melaksanakan maksud tersebut pengembangan e-government diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, yaitu :
- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
 - b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
 - c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
 - d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.”

Salah satu bentuk penerapan *e-governmenet* yaitu melalui sistem elektronik. sebagaimana dijelaskan dalam UU Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik :

Pasal 4

“Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk:

- a. mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia;
- b. mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
- c. meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik;
- d. membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap Orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab; dan
- e. memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara Teknologi Informasi.”

Selain itu, penyelenggaraan sistem elektronik juga ditetapkan dalam PP Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik yaitu :

Pasal 1

- (1) “Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan Informasi Elektronik.
- (4) Penyelenggara Sistem Elektronik adalah setiap Orang, penyelenggara negara, Badan Usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada Pengguna Sistem Elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain.
- (6) Informasi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, electronic data interchange (EDI), surat elektronik (electronic mail), telegram, telex, telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.
- (7) Dokumen Elektronik adalah setiap Informasi Elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau Sistem Elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.”

KTP-el merupakan bentuk dari penerapan *e-government* sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Menurut Permendagri No 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional pasal (1) menjelaskan bahwa :

“KTP berbasis NIK secara Nasional yang selanjutnya disebut KTP Elektronik adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP

Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.”

Selanjutnya dijelaskan pula dalam pasal 2 ayat (1) tentang tujuan KTP-el bahwa “Pemerintah menerbitkan KTP elektronik mewujudkan kepelikan satu KTP untuk satu Penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman kependudukan berbasis NIK secara Nasional.”

E. Administrasi Kependudukan

1. Pengertian Kependudukan

Semua orang di dunia pasti memiliki status kependudukan di negaranya masing-masing. Setiap masyarakat yang tinggal di suatu negara dapat dikatakan sebagai penduduk negara tersebut. Di dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (pasal 1 ayat 2 dan 3) menjelaskan bahwa “Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Warga Negara Indonesia adalah orang-orang bangsa Indonesia asli dan orang-orang bangsa lain yang disahkan dengan undang-undang sebagai Warga Negara Indonesia”.

Selanjutnya menurut Undang-undang Republik Indonesia No. 10 tahun 1992 (pasal 1 ayat 1) menjelaskan kependudukan adalah hal ihwal yang berkaitan dengan jumlah, ciri utama, pertumbuhan, persebaran, mobilitas, penyebaran kualitas, kondisi kesejahteraan yang menyangkut politik, ekonomi, social, budaya, agama serta lingkungan hidup (Wang 2013:1216).

2. Administrasi Kependudukan.

Seluruh warga negara yang tinggal di suatu negara wajib untuk memiliki identitas kependudukan sebagai bukti bahwa seseorang tersebut benar-benar warga negara tersebut. Selain itu sebagai dokumen bagi pemerintah atas identitas warga negaranya. Di dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, pada pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwa:

“Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban, dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.”

Selanjutnya dalam pasal 1 ayat (8) sampai dengan ayat (10) disebutkan bahwa:

Ayat 8 :

“Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.”

Ayat 9 :

“Data Kependudukan adalah data perseorangan dan/atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.”

Ayat 10 :

“Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata Penduduk, pencatatan atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan Pendataan Penduduk rentan Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.”

Undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan di dalam bagian umum, menjelaskan bahwa Administrasi Kependudukan adalah suatu sistem yang diselenggarakan sebagai bagian dari administrasi negara . dilihat melalui sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, berupa pelayanan publik dan perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang deskriminatif. Jadi, dapat disimpulkan bahwa administrasi kependudukan mempunyai tujuan sendiri yaitu jika dilihat dari sisi pemerintahan administrasi kependudukan sebagai administrasi negara. Sedangkan dilihat dari sisi penduduk, administrasi kependudukan bertujuan sebagai pengakuan sebagai warga negara serta perlindungan bagi warga negara.

Arah dan tujuan administrasi kependudukan ini yaitu:

1. Administrasi Kependudukan diarahkan untuk:
 - a. memenuhi hak asasi setiap orang di bidang Administrasi Kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional;
 - b. meningkatkan kesadaran Penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan;
 - c. memenuhi data statistik secara nasional mengenai Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting;
 - d. mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal; dan
 - e. mendukung pembangunan sistem Administrasi Kependudukan.

2. Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan bertujuan untuk:
 - a. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dislsmi oleh penduduk.
 - b. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.
 - c. Menyediakan data dan informasi secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.
 - d. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu.
 - e. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggara setiap kegiatan, pembangunan dan kemasyarakatan.

F. Layanan Kartu Tanda Penduduk

1. Pengertian Kartu Tanda Penduduk

Seluruh manusia yang tinggal di suatu negara pasti memiliki status kependudukan di negaranya masing-masing. Setiap masyarakat yang tinggal di suatu negara dapat dikatan sebagai penduduk negara tersebut. Di dalam UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 (pasal 1) menjelaskan bahwa:

“Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Warga Negara Indonesia adalah orang-orang bangsa Indonesia asli dan orang-orang bangsa lain yang disahkan dengan UU sebagai Warga Negara Indonesia”.

Sedangkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau yang telah berubah menjadi KTP-el merupakan Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi dengan cip yang memuat rekaman elektronik data perseorangan sebagai identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana.

Didalam Pasal 63 ayat (1), ayat (3), dan ayat (6) UU Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 menjelaskan bahwa setiap warga negara Indonesia dan Orang asing yang telah memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas tahun) atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP-el, berlaku secara nasional, dan setiap penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP-el. Dijelaskan pula dalam penjelasan umum UU Nomor 24 Tahun 2013 Tentang UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 bahwa:

“Penerapan KTP-el yang saat ini dilaksanakan merupakan bagian dari upaya untuk mempercepat serta mendukung akurasi terbangunnya database kependudukan di kabupaten/kota, provinsi maupun database kependudukan secara nasional. Dengan penerapan KTP-el maka setiap Penduduk tidak dimungkinkan lagi dapat memiliki KTP-el lebih dari satu dan/atau dipalsukan KTP-elnya, mengingat dalam KTP-el tersebut telah memuat kode keamanan dan rekaman elektronik data penduduk yang antara lain berupa iris mata maupun sidik jari Penduduk. Dengan penerapan KTP-el maka masa pemberlakuan KTP-el yang diatur dalam Pasal 64 ayat (4) yakni berlaku 5 (lima) tahun menjadi seumur hidup, sepanjang tidak adanya perubahan atas elemen data Penduduk dan berubahnya domisili Penduduk. Hal ini perlu dilakukan agar diperoleh kemudahan dan kelancaran dalam pelayanan publik diberbagai sektor baik oleh pemerintah maupun swasta serta diperolehnya penghematan keuangan negara setiap 5 (lima) tahunnya. Sejalan dengan terbangunnya database kependudukan maka perlu pula diperjelas perihal pengaturan hak akses atas pemanfaatan Data

Kependudukan baik bagi petugas pada Penyelenggara, Instansi Pelaksana, dan Pengguna.”

2. Proses Layanan KTP-el

Proses Layanan KTP-el sebagaimana diatur dalam Permendagri Nomor 69 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional terdapat pada pasal (5) yaitu:

Pasal 5

- 1) Persyaratan dan tata cara penerbitan KTP Elektronik secara reguler bagi Penduduk WNI yang belum memiliki KTP Elektronik:
 - a. Penduduk melapor kepada petugas di tempat pelayanan KTP Elektronik, dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan berupa:
 1. Nomor Induk Kependudukan Nasional; dan
 2. Fotokopi Kartu Keluarga.
 - b. Petugas di tempat pelayanan KTP Elektronik memproses dengan tata cara:
 1. Merekam isi formulir permohonan KTP Elektronik ke dalam database kependudukan;
 2. Melakukan verifikasi data penduduk secara langsung;
 3. Melakukan pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari penduduk, dan iris mata;
 4. Membubuhkan tanda tangan dan stempel tempat pelayanan KTP Elektronik pada Formulir Permohonan;
 5. Formulir permohonan sebagai bukti telah dilakukan verifikasi, pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari, dan iris mata penduduk sebagaimana dimaksud pada angka 2 dan angka 3;
 6. Melakukan penyimpanan data dan biodata penduduk ke dalam database di tempat pelayanan KTP Elektronik;
 7. Data yang disimpan dalam database sebagaimana dimaksud pada angka 6 dikirim melalui jaringan komunikasi data ke server Automated Fingerprint Identification System di pusat data Kementerian Dalam Negeri;
 8. Data penduduk sebagaimana dimaksud pada angka 7 disimpan dan dilakukan proses identifikasi ketunggalan jatidiri seseorang;
 9. Hasil identifikasi sidik jari penduduk sebagaimana dimaksud pada angka 8, apabila :

1. identitas tunggal, data dikembalikan ke tempat pelayanan KTP Elektronik;
 2. identitas ganda, dilakukan klarifikasi dengan tempat pelayanan KTP Elektronik.
10. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota melakukan personalisasi data yang sudah diidentifikasi sebagaimana dimaksud pada angka 9 huruf a ke dalam blangko KTP Elektronik;
11. Setelah dilakukan personalisasi sebagaimana dimaksud pada angka 10, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota mendistribusikan KTP Elektronik ke tempat pelayanan KTP Elektronik;
12. Menerima KTP Elektronik dan melakukan verifikasi melalui pemadanan sidik jari penduduk 1 : 1;
13. hasil verifikasi sidik jari penduduk :
1. apabila datanya sama, maka KTP Elektronik diberikan kepada penduduk;
 2. apabila datanya tidak sama, maka KTP Elektronik tidak diberikan kepada penduduk.
 3. dalam hal terdapat data yang tidak sama sebagaimana dimaksud pada angka 13 huruf b, Petugas di tempat pelayanan KTP Elektronik mengembalikan KTP Elektronik ke Kementerian Dalam Negeri melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota untuk dimusnahkan.
- c. penduduk dapat mengambil KTP Elektronik apabila membawa Formulir Permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf b angka 4.
- d. database kependudukan sebagaimana dimaksud pada huruf b angka 7, dikonsolidasikan dan disimpan dalam database kependudukan Kementerian Dalam Negeri.
- 2) Persyaratan dan tata cara penerbitan KTP Elektronik secara reguler bagi Penduduk WNI yang sudah memiliki KTP Elektronik dan pindah alamat.
- a. Penduduk melapor kepada petugas di tempat pelayanan KTP Elektronik, dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan berupa:
 1. KTP Elektronik dengan alamat tempat tinggal asal (alamat lama);
 2. Surat Keterangan Pindah dari daerah asal;
 3. Fotocopy Kartu Keluarga
 - b. Petugas di tempat pelayanan KTP Elektronik memproses dengan tata cara:
 1. merekam NIK yang tercantum dalam KTP Elektronik yang lama
 2. dan mengembalikan KTP Elektronik dengan alamat yang lama
 3. kepada pemilikny.
 4. memproses pencetakan/personalisasi KTP Elektronik dengan
 5. alamat yang baru.
 6. menyerahkan KTP Elektronik dengan alamat yang baru kepada

7. pemiliknnya sekaligus menarik KTP Elektronik dengan alamat
8. yang lama.

Selain itu proses layanan KTP-el juga telah diatur Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang Nomor : 188.45 / 180 / 35.73.316 / 2015 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Dilaksanakan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang menetapkan bahwa:

a. Proses layanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk adalah sebagai berikut:

1) Penerbitan KTP Baru, beberapa persyaratan yang harus dipenuhi yaitu:

- a) Mengisi formulir permohonan KTP (F.1 -21) yang di tanda tangani pemohon dan diketahui oleh RT, RW serta LURAH bagi penduduk yang berusia 17 Tahun;
- b) Bagi penduduk yang berusia 17 (tujuh belas) tahun namun sudah menikah atau sudah kawin atau pernah kawin melampirkan Surat Nikah / Akta Perkawinan;
- c) Fotokopi KK terbitan Dinas;
- d) Pas Photo berwarna uk. 4 x 6 atau 3 x 4 dengan ketentuan background merah untuk kelahiran ganjil dan background biru kelahiran genap;
- e) Surat Pindah Datang (dalam wilayah NKRI).

2) Penerbitan KTP hilang atau rusak, beberapa persyaratan yang harus dipenuhi antara lain:

- a) Mengisi form. permohonan KTP (F.1-21) yang di tanda tangani pemohon dan diketahui oleh RT, RW serta LURAH;
- b) Surat kehilangan KTP dari Kepolisian;
- c) KTP yang rusak / foto copy KTP yang hilang;
- d) Fotokopi KK terbitan Dinas;

3) Penerbitan KTP dikarenakan perubahan KTP yang salah atau dirubah, beberapa persyaratan yang harus dipenuhi yaitu:

- a) Mengisi form. permohonan KTP (F.1-21) yang di tanda tangani pemohon dan diketahui oleh RT, RW serta LURAH;
 - b) Foto copy KK terbitan Dinas;
 - c) Foto copy Akta Kelahiran / Surat Kelahiran dari Rumah Sakit / Kelurahan;
 - d) Foto copy ijazah yang dimiliki;
 - e) Foto copy Surat Nikah atau Surat Cerai bagi perubahan status;
 - f) Kartu Tanda Penduduk (KTP) Asli.
- b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, terdiri dari beberapa langkah yaitu :
- 1) Langkah pertama adalah pelayanan di Kelurahan:
 - a) Penduduk mengisi dan menyampaikan formulir (F.1-21) dengan melampirkan semua persyaratan kepada petugas Dispendukcapil di kelurahan;
 - b) Formulir (F.1-21) telah ditandatangani oleh pemohon dan diketahui oleh RT, RW, serta LURAH;
 - c) Petugas memverifikasi berkas pendaftaran KTP dengan database;
 - d) Petugas memberikan kartu tanda bukti pengambilan Kartu Tanda Penduduk (KTP);
 - e) Petugas mengirim berkas pendaftaran Kartu Tanda Penduduk (KTP).
 - 2) Langkah kedua adalah proses di Dispendukcapil
 - a) Petugas Dispendukcapil memverifikasi ulang kesesuaian berkas pendaftaran Kartu Tanda Penduduk;
 - b) Kepala seksi Pendaftaran Penduduk memvalidasi Kartu Tanda Penduduk;
 - c) Berkas yang bermasalah (double record, data ganda, data beku, data delete, dll) dikoordinasikan dengan bidang pengelolaan administrasi kependudukan;
 - d) Petugas bidang Kependudukan mencetak Kartu Tanda Penduduk (KTP);
 - e) Petugas menyerahkan KTP ke masing-masing petugas Dispendukcapil Kelurahan.

3) Langkah terakhir adalah pelayanan di Kelurahan yaitu:

- a) Petugas memberikan KTP – Elektronik kepada penduduk dengan mengisi tanda terima di buku register berupa tandatangan, nama, tanggal pengambilan, dan nomor telepon;
- b) Bagi penduduk yang masih memiliki KTP-Non Elektronik diwajibkan mengembalikan KTP tersebut kepada petugas dan sebagai pengganti, diserahkan KTP-Elektronik kepada penduduk.

G. Kelurahan

1. Pengertian Kelurahan

Otonomi daerah sebagaimana yang telah diatur dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah berdampak kepada perubahan kewajiban daerah Kabupaten/Kota yang dibagi atas Kecamatan dan Kecamatan dibagi atas kelurahan dan/atau Desa. Hal ini sebagaimana diatur di dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 pasal 229 ayat (1) menyebutkan bahwa “Kelurahan dibentuk dengan Perda Kabupaten/Kota berpedoman pada peraturan pemerintah.”

Lurah adalah kepala kelurahan. Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/daerah kota di bawah kecamatan. Kelurahan merupakan perangkat kecamatan yang dipimpin oleh kepala kelurahan. Pembentukan kelurahan ditetapkan dengan Peraturan Daerah. Lurah diangkat dari pegawai negeri sipil yang memenuhi syarat oleh bupati/walikota atas usul camat. Lurah menerima pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan dari bupati/walikota. Selain tugas pelimpahan

dari bupati/walikota, lurah mempunyai tugas pelaksanaan kegiatan pemerintah kelurahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, dan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum. Dalam melaksanakan tugasnya lurah bertanggungjawab kepada bupati/walikota melalui camat (Hanif, dkk: 2010).

Lurah menerima pelimpahan wewenang pemerintah yang diberikan oleh camat, sehingga lurah bertanggungjawab kepada camat. Untuk mengatur struktur organisasi pemerintahan daerah, maka dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Organisasi Peraturan Daerah mengenai struktur pemerintah kelurahan yang terdapat dalam pasal 18 sebagai berikut:

1. Kelurahan merupakan perangkat Kecamatan yang dipimpin oleh Kepala Kelurahan yang disebut Lurah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat.
2. Lurah diangkat dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi syarat oleh Walikota/Bupati atas usul Camat.
3. Lurah menerima pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan dari Camat.
4. Pembentukan Kelurahan ditetapkan dengan Peraturan Daerah.
5. Kelurahan terdiri dari Lurah, Sekretaris Kelurahan dan sebanyak-banyaknya 4 (empat) Seksi.
6. Pedoman mengenai organisasi Kelurahan ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri setelah mendapat persetujuan Menteri yang bertanggung jawab di bidang Pendayagunaan Aparatur Negara

Sedangkan tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi kelurahan dijelaskan secara lebih mendalam di dalam Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan

Kelurahan. Sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 8 Ayat (3) dan (4) sebagai berikut:

Ayat (3) Kelurahan mempunyai fungsi :

1. penyusunan dan pelaksanaan Rencana Strategis dan Rencana Kerja;
2. pelaksanaan kegiatan pemerintahan;
3. penyelenggaraan kegiatan peningkatan kesejahteraan masyarakat;
4. pengkoordinasian kegiatan pembangunan;
5. pemberdayaan masyarakat;
6. pelayanan masyarakat;
7. penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
8. pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan umum;
9. pembinaan lembaga kemasyarakatan;
10. pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
11. penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP);
12. pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
13. pengelolaan pengaduan masyarakat;
14. penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui website Pemerintah Daerah;
15. pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, kepustakaan dan kearsipan;
16. pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
17. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Ayat 4 Struktur organisasi Kelurahan, terdiri dari:

1. Lurah;
2. Sekretaris Kelurahan;
3. Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum;
4. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan;
5. Seksi Kesejahteraan Masyarakat;
6. Seksi Pelayanan Umum;
7. Kelompok Jabatan Fungsional.

2. Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi Aparatur Pemerintah Kelurahan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun

2005 tentang Kelurahan menjelaskan bahwa:

Pasal 3 Kedudukan dan Tugas

1. Kelurahan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di wilayah kecamatan.
2. Kelurahan dipimpin oleh Lurah yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat.
3. Lurah diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Camat dari Pegawai Negeri Sipil

Pasal 4

1. Lurah mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.
2. Lurah melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota.
3. Urusan pemerintahan disesuaikan dengan kebutuhan kelurahan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan peningkatan akuntabilitas.
4. Pelimpahan urusan pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat disertai dengan sarana, prasarana, pembiayaan dan personil.
5. Pelimpahan urusan pemerintahan ditetapkan dalam Peraturan Bupati/Walikota dengan berpedoman pada Peraturan Menteri.

Pasal 5 Dalam melaksanakan tugas, Lurah mempunyai fungsi:

1. pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan;
2. pemberdayaan masyarakat;
3. pelayanan masyarakat;
4. penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
5. pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum; dan
6. pembinaan lembaga kemasyarakatan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Sebuah penelitian diperlukan metode yang sesuai dengan pokok permasalahan dan tujuan dari penelitian, agar memperoleh data yang relevan dengan permasalahan penelitian. Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan publik di kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan khususnya KTP-el kepada masyarakat. Penelitian juga merupakan sarana untuk memahami suatu permasalahan secara ilmiah. Suatu penelitian tentunya harus menggunakan metode yang sesuai dengan pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti agar dapat memperoleh data yang dikehendaki dan relevan dengan permasalahan yang ada. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif menggambarkan situasi dan kejadian yang sebenarnya terjadi secara sistematis dan akurat tanpa menguji hipotesa.

Sedangkan menurut Mardalis (2014:26) metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan yang saat ini berlaku. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi. Penelitian ini tidak menguji hipotesa atau tidak menggunakan hipotesa, melainkan hanya mendeskripsikan informasi ada adanya sesuai dengan variabel yang diteliti. Pendeskripsian permasalahan yang

dirumuskan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif menurut Azwar (2013:5) penelitian dengan pendekatan kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah. Hal ini bukan berarti bahwa pendekatan kualitatif sama sekali tidak menggunakan dukungan data kuantitatif akan tetap penekanannya tidak pada pengujian hipotesis melainkan pada usaha menjawab pertanyaan melalui cara-cara berfikir formal dan argumentatif. Banyak penelitian kualitatif yang merupakan penelitian sampel kecil.

Berdasarkan pengertian diatas, penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif merupakan metode yang tepat untuk menjangkau permasalahan secara mendalam sesuai dengan masalah dan tujuan dari penelitian yaitu menggambarkan pelaksanaan pelayanan KTP-el Kelurahan Purwodadi dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan tahap awal lingkup yang dipilih sebagai wilayah penjelasan umum di tahap pertama dalam melaksanakan penelitian, sehingga peneliti mendapatkan gambaran umum tentang subyek dan situasi. Penelitian kualitatif menghendaki ditetapkannya batas penelitian guna mempertajam fokus dan menetapkan lokasi penelitian.

Mengingat keterbatasan waktu, biaya, maupun pengetahuan, penetapan fokus penelitian secara jelas mempermudah untuk membuat keputusan yang tepat data

mana yang tidak perlu dijamah ataupun data mana yang perlu dibuang atau dikeluarkan. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang ingin dicapai, fokus dari penelitian ini adalah:

1. Pelaksanaan teknis pelayanan penerbitan KTP-el

a. Tujuan KTP-el

b. Proses Pelaksanaan teknis pelayanan penerbitan KTP-el

Berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang terdapat dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 yaitu:

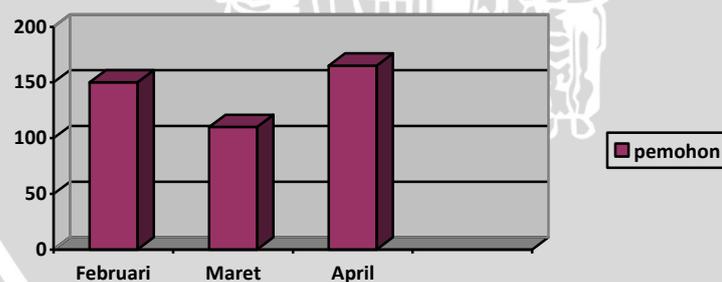
- 1) Kesederhanaan
- 2) Kejelasan dan kepastian
 - a) Persyaratan teknis dan administratif;
 - b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan;
 - c) Rincian biaya.
- 3) Kepastian waktu
- 4) Akurasi
- 5) Keamanan
- 6) Tanggungjawab
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana
- 8) Kemudahan akses
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
- 10) Kenyamanan

2. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP-el
 - a. Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP-el
 - b. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP-el

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Upaya untuk menentukan lokasi dan situs penelitian merupakan kegiatan yang sangat berpengaruh dalam melakukan penelitian. Lokasi penelitian dimaksud adalah lokasi peneliti melakukan penelitian yakni di Kelurahan Puwodadi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang.

Dalam hal ini, yang menjadi pertimbangan peneliti menentukan lokasi penelitian pada salah satu kecamatan di Kota Malang, yaitu pada Kantor Kelurahan Purwodadi merupakan kawasan berkembang yakni penduduk perumahan *elite* dan penduduk perkampungan sehingga tingkat pelayanan KTP tinggi dalam setiap bulan.



Gambar 3 Jumlah Pelayanan KTP-el Bulan Februari-April 2016 Kelurahan Purwodadi

Keterangan: Februari 150 pemohon
Maret 110 pemohon
April 165 pemohon

Pada saat melakukan penelitian, situs merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Situs penelitian adalah tempat sebenarnya dimana peneliti dapat menangkap keadaan yang sebenarnya terjadi dari objek yang akan diteliti. Situs penelitian bertujuan untuk memperoleh data maupun informasi yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Adapun situs dalam penelitian ini adalah Kantor Kelurahan Puwodadi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang.

D. Jenis dan Sumber Data

Setiap peneliti agar dapat memperoleh hasil yang sesuai dengan yang dikehendaki tentunya harus ditunjang oleh data-data yang relevan, baik jumlah maupun jenis data yang diperlukan. Sedangkan data-data tersebut harus digali dan diperoleh dari berbagai sumber yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

1. Adapun jenis data pihak-pihak yang ada kaitannya dengan objek penelitian ini, yaitu:

a. Data primer

Data primer menurut Azwar (2013:91) adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung dari subyek sebagai sumber informasi. Data primer penelitian ini, yaitu:

1) Lurah, yaitu penanggungjawab utama dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta meningkatkan pelayanan publik.

- 2) Kasi Yanum, yaitu sebagai penanggungjawab dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Kelurahan.
- 3) OKP (Operator Kependudukan) yang ditugaskan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang di Kelurahan.
- 4) Masyarakat, yaitu penerima pelayanan penerbitan KTP-el dalam penyelenggaraan administrasi maupun dalam kepuasan pelayanan.

b. Data sekunder,

Data sekunder menurut Azwar (2013:91) adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh peneliti dari subyek penelitiannya. Data sekunder yang digunakan oleh peneliti yaitu data dokumentasi berupa data jumlah penduduk Kota Malang, formulir permohonan KTP (F.1-21) dan data jumlah pelayanan KTP-el Kelurahan Purwodadi februari-April.

2. Adapun sumber data dari penelitian ini antara lain:

- a. Orang, yaitu Lurah, Kasi Yanum, OKP (Operator Kependudukan) di Kelurahan dan masyarakat Kelurahan Purwodadi Kota Malang.
- b. Peristiwa, yaitu pelaksanaan pelayanan KTP-el di Kelurahan Purwodadi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang.
- c. Dokumen, yaitu data jumlah penduduk Kota Malang, formulir permohonan KTP (F.1-21) dan data jumlah pelayanan KTP-el Kelurahan Purwodadi februari-April.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu langkah yang sangat penting dalam metode ilmiah karena digunakan sebagai analisis penelitian. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap obyek-obyek yang diteliti. Menurut Young dan Schmidt (1973) seperti yang dikutip oleh Pasolong (2012:131) observasi adalah sebagai pengamatan sistematis berkenaan dengan perhatian terhadap fenomena-fenomena yang nampak.

Adapun yang akan diobservasi yaitu tentang prosedur pelaksanaan pelayanan KTP-el di Kelurahan Purwodadi dalam meningkatkan pelayanan publik.

2. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti secara langsung mengajukan pertanyaan terhadap narasumber untuk memperoleh data atau informasi yang berkaitan dengan kajian penelitian ini. Menurut Mardalis (2014:64) wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui tatap muka dengan narasumber. Adapun sumber-sumber pada saat melakukan wawancara yakni terdiri dari:

- a. Lurah, yaitu penanggungjawab utama dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta meningkatkan pelayanan publik.
- b. Kasi Yanum, yaitu sebagai pembantu atau bawahan dari lurah dalam menyelenggarakan tugas-tugas di bidang pelayanan publik.

- c. Operator Kependudukan (OKP) yang ditugaskan di Kelurahan.
 - d. Masyarakat, yaitu penerima pelayanan penerbitan KTP-el dalam penyelenggaraan administrasi maupun dalam kepuasan pelayanan.
3. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan cara melihat sumber-sumber data tertulis. yaitu:
- a. Data jumlah penduduk Kota Malang
 - b. Formulir permohonan KTP (F.1-21)
 - c. Data jumlah pelayanan KTP-el Kelurahan Purwodadi februari-April

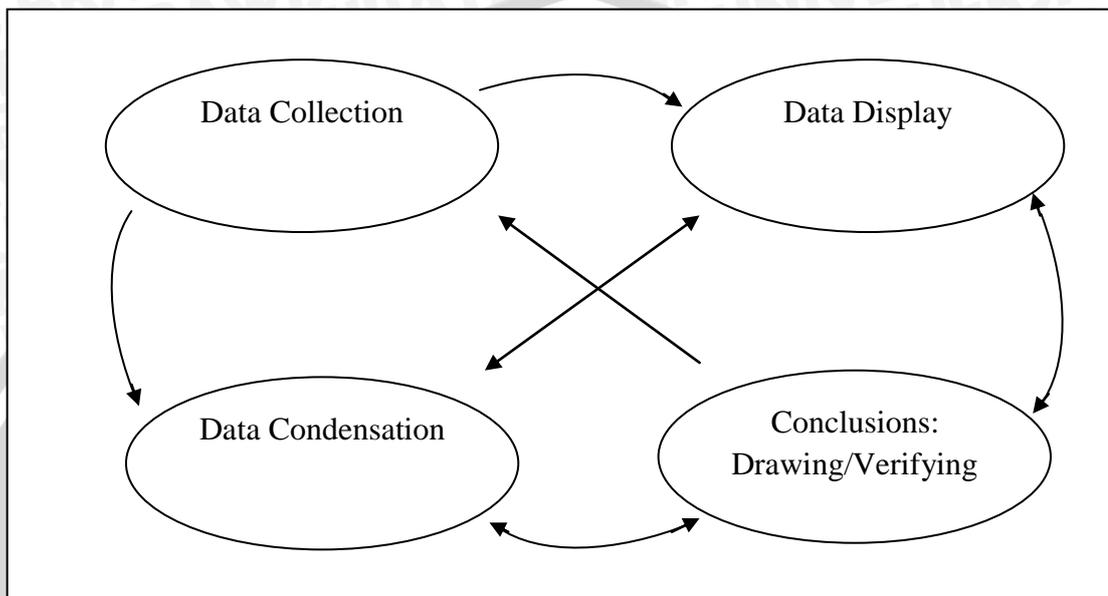
F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk menggali data dalam penelitian, yang meliputi:

1. Peneliti sendiri, sebagai pelaksana penelitian yang menggunakan panca indera untuk melihat serta mengamati objek serta kejadian yang berkaitan dengan penelitian.
2. Catatan Lapangan (*field note*) merupakan catatan yang diperoleh peneliti pada saat melakukan pengamatan dan wawancara.
3. Pedoman Wawancara (*interview guide*) merupakan acuan peneliti berupa daftar pertanyaan yang diajukan kepada informan.
4. Perangkat pendukung baik berupa alat tulis, kamera, handphone serta peralatan lain yang mendukung penelitian.

G. Analisis Data

Menurut Miles, Hubberman dan Saldana (2014:8-10) analisis data terdiri dari Kondensasi Data, Penyajian Data dan Menarik kesimpulan atau verifikasi.



Gambar 4 : Komponen Analisis Data Model Interaktif (Miles, Huberman, dan Saldana 2014)

Keterangan :

1. *Data Condensation* (Kondensasi Data)
Merupakan pemilihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dari transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.
2. *Data Display* (Penyajian Data)
Sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan berupa wawancara dan tabel.
3. *Conclusions Drawing/Verifying* (Menarik kesimpulan atau verifikasi)
Setelah melewati tahap pertama, tahap kedua, dan tahap ketiga, maka diadakan suatu kesimpulan yang merupakan tahap akhir.

Melihat bagian di atas dari ketiga hal tersebut yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan menarik kesimpulan atau verifikasi merupakan sesuatu yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar, untuk membangun wawasan umum yang disebut “analisis”. Dalam pandangan ini tiga jenis kegiatan analisis dan kegiatan pengumpulan data merupakan proses siklus dan interaktif.

Metode penelitian ini secara deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Maka peneliti tertarik mengadakan penelitian dalam judul **“Pelaksanaan Pelayanan KTP-el Kota Malang” (Studi pada Kantor Kelurahan Purwodadi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang)**

H. Keabsahan data

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan dua teknik yaitu :

1. Tringulasi dengan metode, yaitu peneliti melakukan pengecekan terhadap metode pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi serta dokumentasi.
2. Diskusi dengan teman, yaitu peneliti melakukan diskusi dengan teman agar mendapatkan hasil yang valid.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Tentang Kota Malang

a. Sejarah Kota Malang

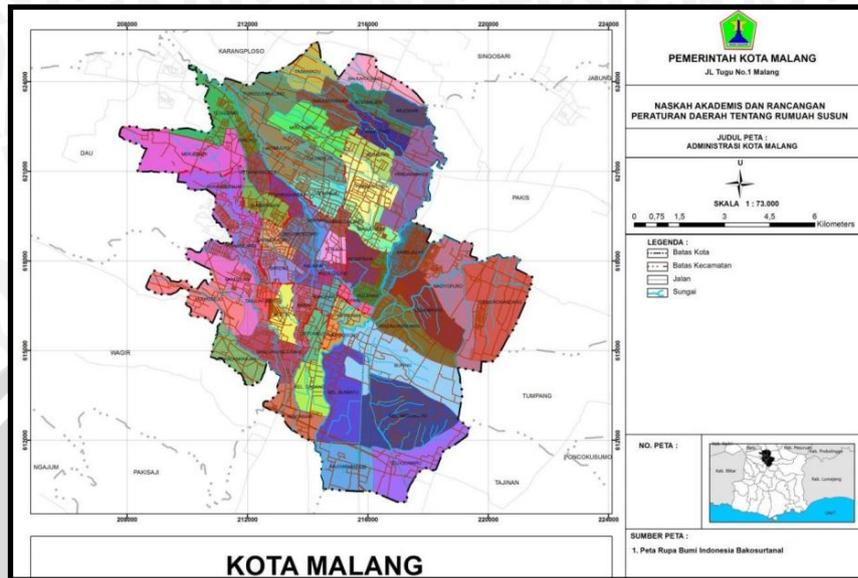
Kota Malang seperti kota-kota lain di Indonesia pada umumnya baru tumbuh dan berkembang setelah hadirnya pemerintah kolonial Belanda. Fasilitas umum di rencanakan sedemikian rupa agar memenuhi kebutuhan keluarga Belanda. Kesan diskriminatif itu masih berbekas hingga sekarang. Misalnya Ijen Boulevard kawasan sekitarnya. hanya dinikmati oleh keluarga- keluarga Belanda dan Bangsa Eropa lainnya, sementara penduduk pribumi harus puas bertempat tinggal di pinggiran kota dengan fasilitas yang kurang memadai. Kawasan perumahan itu sekarang bagai monumen yang menyimpan misteri dan seringkali mengundang keluarga-keluarga Belanda yang pernah bermukim disana untuk bernostalgia.

Pada Tahun 1879, di Kota Malang mulai beroperasi kereta api dan sejak itu Kota Malang berkembang dengan pesatnya. Berbagai kebutuhan masyarakatpun semakin meningkat terutama akan ruang gerak melakukan berbagai kegiatan. Akibatnya terjadilah perubahan tata guna tanah, daerah yang terbangun bermunculan tanpa terkendali. Perubahan fungsi lahan mengalami perubahan sangat pesat, seperti dari fungsi pertanian menjadi perumahan dan industri. Sejalan perkembangan tersebut di atas, urbanisasi terus berlangsung dan

kebutuhan masyarakat akan perumahan meningkat di luar kemampuan pemerintah, sementara tingkat ekonomi urbanis sangat terbatas, yang selanjutnya akan berakibat timbulnya perumahan-perumahan liar yang pada umumnya berkembang di sekitar daerah perdagangan, di sepanjang jalur hijau, sekitar sungai, rel kereta api dan lahan-lahan yang dianggap tidak bertuan. Selang beberapa lama kemudian daerah itu menjadi perkampungan, dan degradasi kualitas lingkungan hidup mulai terjadi dengan segala dampak bawaannya.

Gejala-gejala itu cenderung terus meningkat, dan sulit dibayangkan apa yang terjadi seandainya masalah itu diabaikan. Sekilas Sejarah Pemerintahan, Malang merupakan sebuah Kerajaan yang berpusat di wilayah Dinoyo, dengan rajanya Gajayana. Tahun 1767 Kompeni memasuki Kota. Tahun 1821 kedudukan Pemerintah Belanda di pusatkan di sekitar kali Brantas. Tahun 1824 Malang mempunyai Asisten Residen. Tahun 1882 rumah-rumah di bagian barat Kota di dirikan dan Kota didirikan alun-alun di bangun. Pada 1 April 1914 Malang di tetapkan sebagai Kotapraja. Hingga pada tanggal 8 Maret 1942 Malang diduduki Jepang. Pada 21 September 1945 Malang masuk Wilayah Republik Indonesia. 22 Juli 1947 Malang diduduki Belanda. Pada 2 Maret 1947 Pemerintah Republik Indonesia kembali memasuki Kota Malang. Sejak 1 Januari 2001 sampai dengan sekarang, menjadi Pemerintah Kota Malang.

b. Keadaan Geografi



Gambar 5 Peta Kota Malang

Sumber : <http://bappeda.malangkota.go.id/>

Kota Malang yang terletak pada ketinggian antara 440 – 667 meter di atas permukaan air laut, merupakan salah satu kota tujuan wisata di Jawa Timur karena potensi alam dan iklim yang dimiliki. Letaknya yang berada ditengah-tengah wilayah Kabupaten Malang secara astronomis terletak $112,06^{\circ}$ – $112,07^{\circ}$ Bujur Timur dan $7,06^{\circ}$ – $8,02^{\circ}$ Lintang Selatan, dengan batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah Utara: Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang
2. Sebelah Timur: Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang
3. Sebelah Selatan: Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang

4. Sebelah Barat : Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau Kabupaten Malang

c. Penduduk

Luas wilayah Kota Malang sebesar 110,06 km² yang terbagi dalam lima kecamatan yaitu Kecamatan Kedungkandung, Sukun, Klojen, Blimbing, dan Lowokwaru. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, jumlah penduduk Kota Malang Tahun 2010-2016 mengalami peningkatan.



Tabel 1 Jumlah Penduduk Kota Malang Tahun 2010-2016

Tahun	Jumlah Penduduk				Total
	Laki-Laki	%	Perempuan	%	
2010	445.210	50,03	444,603	49,97	889.813
2011	421.985	50,03	421,480	49,97	843.465
2012	422.880	50,03	422,372	49,97	845.252
2013	422.234	49,99	422,468	50,01	844.702
2014	432.308	49,96	432,998	50,04	865.306
2015	440.002	49,96	440,706	50,04	880.709
2016	447.834	49,96	448.551	50,04	896.385
Usia 15 th per Juni 2015	7.286	51,21	6.943	48,79	14.229

Sumber: Peneliti, berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang (April,2016)

d. Gelar yang disandang Kota Malang

1) Paris of Java

Karena kondisi alamnya yang indah, iklimnya yang sejuk dan kotanya yang bersih, bagaikan kota PARIS nya Jawa Timur.

2) Kota Pesiar

Kondisi alam yang elok menawan, bersih, sejuk, tenang dan fasilitas wisata yang memadai merupakan ciri-ciri sebuah kota tempat berlibur

3) Kota Peristirahatan

Suasana Kota yang damai sangat sesuai untuk beristirahan, terutama bagi orang dari luar kota Malang, baik sebagai turis maupun dalam rangka mengunjungi keluarga/famili.

4) Kota Pendidikan

Situasi kota yang tenang, penduduknya ramah, harga makanan yang relatif murah dan fasilitas pendidikan yang memadai sangat cocok untuk belajar/menempuh pendidikan.

5) Kota Militer

Terpilih sebagai kota Kesatrian. Di Kota Malang ini didirikan tempat pelatihan militer, asrama dan mess perwira disekitar lapangan Rampal., dan pada jaman Jepang dibangun lapangan terbang Sundeng di kawasan Perumnas sekarang.

6) Kota Sejarah

Sebagai kota yang menyimpan misteri embrio tumbuhnya kerajaan-kerajaan besar, seperti Singosari, Kediri, Mojopahit, Demak dan

Mataram. Di Kota Malang juga terukir awal kemerdekaan Republik bahkan Kota Malang tercatat masuk nominasi akan dijadikan Ibukota Negara Republik Indonesia.

7) Kota Bunga

Cita-cita yang merebak dihati setiap warga kota senantiasa menyemarakkan sudut kota dan tiap jengkal tanah warga dengan warna warni bunga.

e. Visi dan Misi

Adapun Visi, Misi Kota Malang periode 2013-2018 “**TERWUJUDNYA KOTA MALANG SEBAGAI KOTA BERMARTABAT**”. Selain visi tersebut sebagai semangat dari pembangunan Kota Malang periode 2013-2018 adalah kepedulian terhadap wong cilik dimana hal ini mempunyai arti bahwa seluruh aktivitas dan program pembangunan di Kota Malang harus benar-benar membawa kemaslahatan bagi wong cilik. Dan seluruh hasil pembangunan di Kota Malang harus dapat dinikmati oleh wong cilik di Kota Malang. Untuk dapat disebut sebagai Kota BERMARTABAT, maka akan diwujudkan Kota Malang yang aman, tertib, bersih, dan asri, dimana masyarakat Kota Malang adalah masyarakat yang mandiri, makmur, sejahtera, terdidik, dan berbudaya, serta memiliki nilai relegiusitas yang tinggi dilandasi dengan sikap toleransi terhadap perbedaan-perbedaan yang ada di tengah-tengah masyarakat, dengan Pemerintah Kota Malang yang

Bersih dari KKN dan sungguh-sungguh melayani masyarakat. Selain itu Visi BERMARTABAT dapat menjadikan akronim dari beberapa prioritas pembangunan yang menunjuk pada kondisi-kondisi yang hendak diwujudkan sepanjang periode 2013-2018, yakni : BERSih, Makmur, Adil, Religius-toleran, Terkemuka, Aman, Berbudaya, Asri, dan Terdidik.

Dalam rangka mewujudnya visi sebagaimana tersebut diatas, maka Misi pembangunan Kota Malang Tahun 2013-2018 adalah sebagai berikut:

1. Menciptakan masyarakat yang makmur, berbudaya dan terdidik berdasarkan nilai spiritual yang agamis, toleran dan setara.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang adil, terukur dan akuntabel.
3. Mengembangkan potensi daerah yg berwawasan lingkungan yang berkesinambungan, adil, dan ekonomis.
4. Meningkatkan kualitas Pendidikan masyarakat Kota Malang sehingga bisa bersaing di era global.
5. Meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat baik fisik, maupun mental untuk menjadin masyarakat produktif.
6. Membangun kota malang sebagai kota tujuan wisata yang aman, nyaman, dan berbudaya.

2. Gambaran Umum Kelurahan Purwodadi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang

a. Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional
3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah);
4. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah
5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah;
8. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 4 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah;

9. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan.

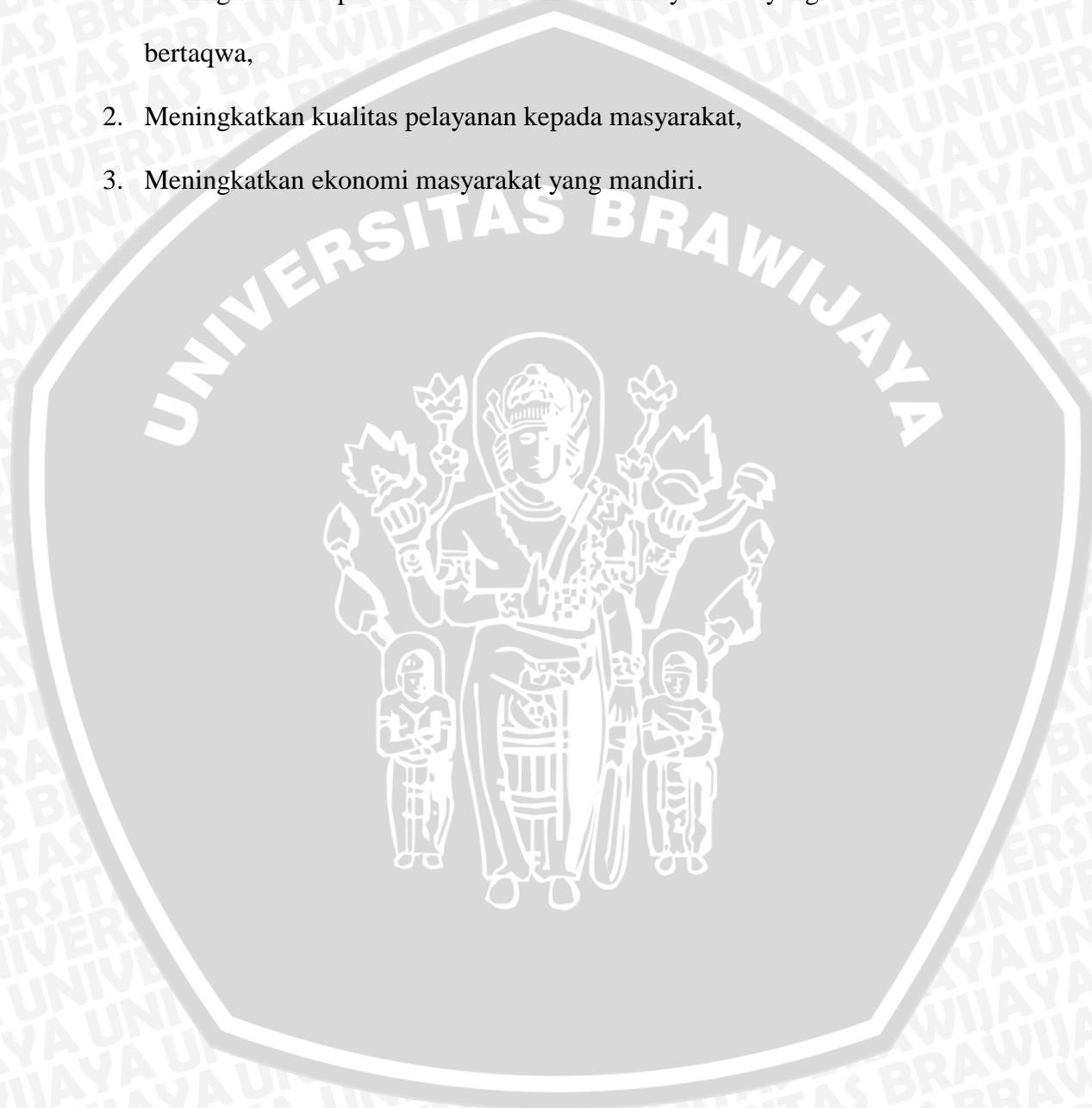
b. Visi dan Misi

Penetapan visi, misi dan arah pembangunan didasarkan atas kondisi riil, permasalahan, potensi, peluang dan tantangan pembangunan untuk jangka waktu 5 (lima) tahun mendatang. Keberhasilan dan kekurangan atas pelaksanaan kebijakan-kebijakan pembangunan Kota Malang merupakan titik tolak untuk menetapkan prioritas bidang yang dikembangkan ke depan. Berdasarkan Hal tersebut, maka ditetapkan visi Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing adalah **“TERWUJUDNYA KELURAHAN PURWODADI YANG MANDIRI, SEJAHTERA DAN BERBASIS PELAYANAN PUBLIK YANG TERUKUR DAN AKUNTABEL** “. Visi Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing tersebut merupakan visi yang terintegrasi dan menjadi satu kesatuan dengan visi Kota Malang yakni **“MENJADIKAN KOTA MALANG SEBAGAI KOTA BERMARTABAT”**. Berdasarkan pada visi tersebut diharapkan dapat mendukung pencapaian tujuan yang telah digariskan sehingga gerak laju pertumbuhan pembangunan maupun dalam perekonomian diwilayah Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing diharapkan dapat mewujudkan kepuasan masyarakat.

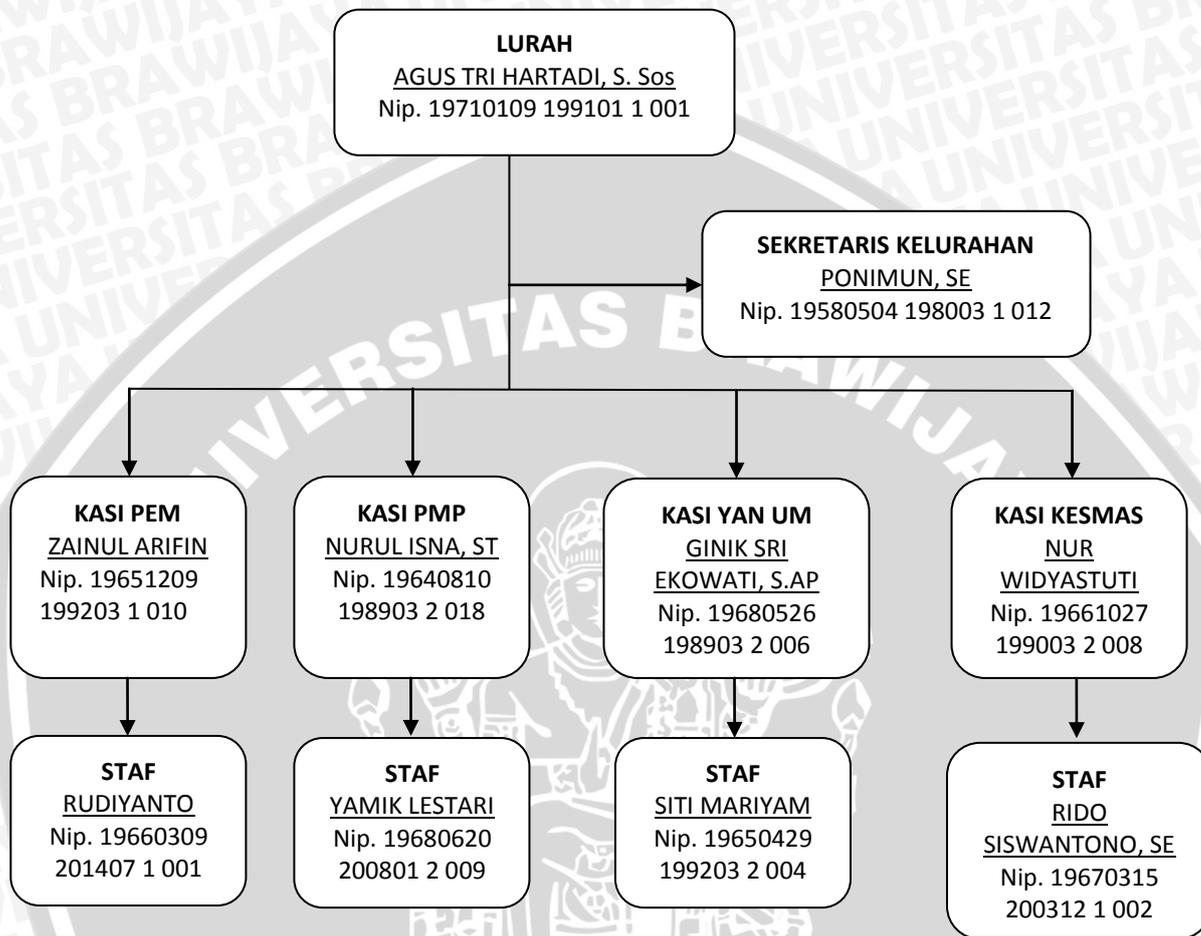
Visi Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing diwujudkan melalui

Misi Kelurahan yang meliputi :

1. Meningkatkan Aparatur Pemerintah dan masyarakat yang beriman dan bertaqwa,
2. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat,
3. Meningkatkan ekonomi masyarakat yang mandiri.



c. Susunan Organisasi Kelurahan Purwodadi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang



Gambar 6 Susunan Organisasi Kelurahan Puwodadi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang

Sumber: Struktur Orgsasi Kelurahan Purwodadi, Kecamatan Blimbing Kota Malang, 2016

d. Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi

1. Lurah

Lurah mempunyai tugas menyelenggarakan tugas pokok dan fungsi mengkoordinasikan dan melakukan pengawasan melekat terhadap unit kerja di bawahnya serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai tugas dan fungsinya.

2. Sekretaris Kelurahan

Sekretaris Kelurahan melaksanakan tugas pokok pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan kepustakaan serta kearsipan. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Sekretaris Kelurahan mempunyai fungsi:

- a. pelaksanaan penyusunan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja);
- b. pelaksanaan penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA);
- c. penyusunan Penetapan Kinerja (PK);
- d. penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP);
- e. pelaksanaan dan pembinaan ketatausahaan, ketatalaksanaan dan kearsipan;
- f. pengelolaan urusan kehumasan, keprotokolan, dan kepustakaan;
- g. pelaksanaan administrasi dan pembinaan kepegawaian;

- h. pengelolaan anggaran dan retribusi;
- i. pelaksanaan administrasi keuangan dan pembayaran gaji pegawai;
- j. pelaksanaan verifikasi Surat Pertanggungjawaban (SPJ) keuangan;
- k. pelaksanaan inventarisasi aset /kekayaan daerah yang ada di Kelurahan;
 - l. pelaksanaan urusan rumah tangga dan perlengkapan;
 - m. pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
 - n. penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui *web site* Pemerintah Daerah;
 - o. pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
 - p. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai tugas dan fungsinya.
- 3. Seksi Pemerintahan

Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan sebagian urusan otonomi daerah bidang pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum di tingkat Kelurahan. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Seksi Pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum mempunyai fungsi:

- a. pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka perencanaan program dan kegiatan pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum di tingkat Kelurahan;
- b. pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kelurahan;
- c. penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum Kelurahan;
- d. penyusunan monografi kelurahan;
- e. pelaksanaan pembinaan Perlindungan Masyarakat (LINMAS);
- f. pelaksanaan pencegahan dan penanggulangan bencana alam dan pengungsi;
- g. pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- h. fasilitasi kegiatan organisasi sosial dan kemasyarakatan;
- i. pelaksanaan administrasi dan registrasi pertanahan;
- j. pelaksanaan pemberian pengantar untuk pemberian pertimbangan teknis ijin keramaian di wilayah Kelurahan;
- k. pemantauan dan pelaporan pelaksanaan perijinan di wilayah Kelurahan;
- l. pemantauan terhadap perkembangan kegiatan Pedagang Kaki Lima (PKL) di wilayah Kelurahan;
- m. pengkoordinasian penyelenggaraan kerjasama dengan perangkat daerah maupun kelompok masyarakat di tingkat Kelurahan;
- n. pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;

- o. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai tugas dan fungsinya.

4. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan

Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan sebagian urusan otonomi daerah bidang pemberdayaan masyarakat di Kelurahan. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan mempunyai fungsi:

- a. pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka perencanaan program dan kegiatan pemberdayaan masyarakat dan pembangunan di tingkat Kelurahan;
- b. pelaksanaan program bidang pemberdayaan masyarakat dan pembangunan di Kelurahan;
- c. pelaksanaan pengawasan dan pengendalian program bidang pemberdayaan masyarakat;
- d. pelaksanaan pembinaan dan pengembangan ketenagakerjaan dan perburuhan di wilayah kerjanya;
- e. penyusunan profil Kelurahan;
- f. pembinaan dan pengembangan serta pemantauan kegiatan perindustrian, perdagangan, kepariwisataan, perkoperasian, Usaha Kecil Menengah (UKM) dan golongan ekonomi lemah di wilayah kerjanya;
- g. asilitasfi pembangunan partisipatif;

- h. pelaksanaan pembinaan lingkungan hidup;
- i. fasilitasi pengajuan proyek-proyek pembangunan oleh masyarakat;
- j. pelaksanaan pengembangan perekonomian kelurahan di wilayah kerjanya;
- k. pemberian pengantar pertimbangan teknis atas usaha informal dan/atau pedagang kaki lima;
- l. pengkoordinasian upaya peningkatan partisipasi dan swadaya masyarakat dalam bidang pembangunan, peningkatan kualitas lingkungan dan permukiman;
- m. pengkoordinasian kegiatan kelompok jabatan fungsional;
- n. pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- o. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai tugas dan fungsinya.

5. Seksi Pelayanan Umum

Seksi Pelayanan Umum melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan sebagian urusan otonomi daerah bidang pelayanan umum di Kelurahan. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud,

Seksi Pelayanan Umum mempunyai fungsi:

- a. pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka perencanaan program dan kegiatan peningkatan kualitas pelayanan umum di tingkat Kelurahan;

- b. pelaksanaan pelayanan masyarakat berupa pemberian pengantar penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Susunan Keluarga dan keterangan penduduk lainnya;
 - c. pelaksanaan pemberian pengantar dan legalisasi surat atau surat keterangan yang dibutuhkan masyarakat;
 - d. pelaksanaan pemberian pengantar untuk pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK);
 - e. pelaksanaan pemantauan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
 - f. pelaksanaan pungutan atas Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di wilayah kerjanya;
 - g. pelaksanaan administrasi kependudukan;
 - h. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - i. pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
 - j. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai tugas dan fungsinya
6. Seksi Kesejahteraan Masyarakat

Seksi Kesejahteraan Masyarakat melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan sebagian urusan otonomi daerah bidang kesejahteraan masyarakat di Kelurahan. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Seksi Kesejahteraan Masyarakat mempunyai fungsi :

- a. pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka perencanaan program dan kegiatan kesejahteraan masyarakat di tingkat Kelurahan;
- b. pelaksanaan program bidang kesejahteraan masyarakat;
- c. pelaksanaan pengawasan dan pengendalian program bidang kesejahteraan masyarakat;
- d. pelaksanaan pemberian bantuan sosial, pembinaan kepemudaan dan olah raga, serta peningkatan peranan perempuan;
- e. pelaksanaan pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan, kebudayaan, kesenian dan kesehatan masyarakat;
- f. pemantauan dan pelaporan terjadinya kerawanan sosial, wabah penyakit menular dan kesehatan masyarakat;
- g. pelaksanaan administrasi dan pemberian pertimbangan teknis nikah, talak, cerai dan rujuk (NTRC);
- h. pelaksanaan pemberian pengantar bepergian haji;
- i. pelaksanaan pemberian keterangan kelahiran dan kematian;
- j. pelaksanaan pengawasan atas kondisi terjadinya rawan pangan;
- k. pelaksanaan pemberian pertimbangan teknis status sosial;
- l. pendataan masalah kesejahteraan sosial;
- m. pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- n. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai tugas dan fungsinya.

e. Keadaan Umum Pegawai

Susunan Kepegawaian jumlah pegawai pada Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing adalah sbb :

1. Menurut Tingkat Pendidikan :

- a. Pasca Sarjana (S2) : - orang
- b. Sarjana (S1) : 4 orang
- c. Diploma 3 (D3) : 1 orang
- d. SMA : 3 orang
- e. SMP : 1 orang
- f. SD : - orang

2. Menurut Status Kepegawaian :

- a. PNS : 9 orang
- b. PTT : - orang

f. Jenis Layanan

Jenis Pelayanan Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing Kota Malang yang wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

1. Penanggungjawab/Pelaksana : Seksi Pelayanan Umum

- a. Surat pengantar pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

- b. Surat pengantar penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 - c. Surat pengantar penerbitan Kartu Keluarga (KK)
 - d. Surat pengantar Pembuatan Surat Pindah
 - e. Surat Keterangan Boro Kerja
 - f. Surat Pengantar Calon Tenaga Kerja Indonesia (TKI/TKW)
 - g. Surat Pengantar Pengambilan Uang di Bank/Lembaga Lain
 - h. Legalisasi Umum
2. Penanggungjawab/Pelaksana : Seksi Kesejahteraan Masyarakat
- a. Surat pengantar Nikah, Talak, Cerai, Rujuk (NTPCR)
 - b. Surat Keterangan Kelahiran
 - c. Surat Keterangan Kematian
 - d. Surat Pengantar Permintaan Sumbangan Sosial
 - e. Surat Pengantar Pembuatan Dispensasi Nikah Mendadak
 - f. Surat Pengantar Penerbitan Duplikat Surat Nikah
 - g. Surat Keterangan Belum Menikah, Duda/Janda
 - h. Surat Keterangan Tidak Mampu untuk Pengajuan Keringanan Biaya Sekolah/Pengajuan Beasiswa
 - i. Surat Keterangan Wali Nikah
 - j. Legalisasi Umum
3. Penanggungjawab/Pelaksana : Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum
- a. Rekomendasi Ijin Kegiatan/Keramaian
 - b. Surat Pengantar Pembuatan Pernyataan Ahli Waris

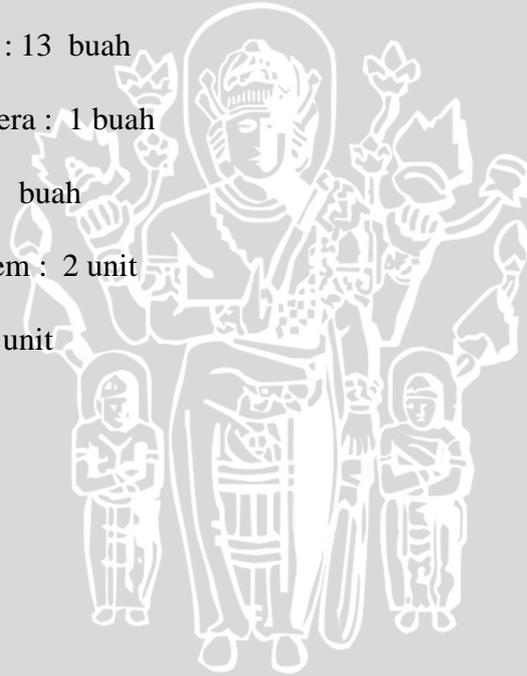
- c. Surat Pengantar Pembuatan Konversi Tanah
- d. Pengesahan Surat Pernyataan Tidak Keberatan tetangga yang dipersyaratkan dalam penerbitan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
- e. Pengesahan Surat Pernyataan Tidak Keberatan tetangga yang dipersyaratkan dalam penerbitan Ijin Gangguan (HO)
- f. Surat Keterangan Domisili Tempat Usaha
- g. Legalisasi Umum

g. Keadaan Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana yang terdapat di Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing antara lain :

1. Tanah seluas 1.400 m²
2. Gedung Kantor Kelurahan seluas 1.400 m²
3. Motor : 2 unit
4. Komputer : 4 unit (kondisi baik)
5. Lap Top : 1 unit (kondisi baik)
6. Meja kerja : 17 buah
7. Rak : 5 buah
8. Kursi : 24 buah
9. Meja Tamu : 2 unit
10. Papan data : 1 buah
11. Kipas Angin : 4 buah
12. Kaca Rias : 1 buah

13. Jam dinding : 4 buah
14. Filling Cabinet : 2 buah
15. Lambang Garuda : 1 buah
16. Foto Presiden dan Wapres : 1 pasang
17. Mesin ketik : 5 buah (4 buah kondisi rusak)
18. Peta wilayah : 1 buah
19. Handy talky : 1 buah
20. Pesawat telepon : 2 buah
21. Almari : 13 buah
22. Tiang bendera : 1 buah
23. Televisi : 1 buah
24. Sound system : 2 unit
25. Printer : 3 unit



3. Pelaksanaan teknis pelayanan penerbitan KTP-el di Kelurahan

1) Tujuan KTP-el

Menurut hasil observasi dan wawancara peneliti, KTP-el merupakan KTP elektronik yang semua penyimpanan data-data kependudukan dapat secara mudah diakses melalui sistem yang telah disediakan. Tujuan dari KTP-el yaitu mempermudah mendeteksi data, mengelola data, serta menyimpan data kependudukan. Nomor NIK yang tersedia didalam KTP-el secara otomatis sudah terdata dalam sistem kependudukan secara nasional. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Agoes Tri Hartadi, selaku Lurah Kelurahan Purwodadi, mengatakan bahwa:

“Tujuan KTP-el yaitu untuk menyimpan data-data setiap penduduk secara elektronik. elektronik yang dimaksud adalah sistem informasi secara *online* yang memuat data-data kependudukan.” (wawancara tanggal 21 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi)

Dijelaskan pula oleh Ibu Ginik Sri Ekowati Ibu Ginik Sri Ekowati, selaku Kasi Yan Um Kelurahan Purwodadi, mengatakan bahwa:

“NIK yang tertera dalam KTP-el sama dengan yang tertera dalam KK. NIK merupakan omer induk yang harus dimiliki oleh setiap penduduk dan setiap penduduk hanya mempunyai satu nomor induk.” (wawancara tanggal 21 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi)

Cip yang terdapat pada bagian belakang KTP-el berfungsi untuk memuat kode keamanan dan rekaman elektronik berupa iris mata dan sidik jari data kependudukan. Seperti yang dijelaskan oleh mas Aji,

selaku OKP (Operator Kependudukan) di Kelurahan Purwodadi bahwa:

“Cip yang ada pada bagian KTP-el berfungsi sebagai pendeteksi data penduduk yang apabila dideteksi pada suatu alat, muncul semua data-data kependudukan termasuk rekaman elektronik yaitu iris mata dan sidik jari penduduk tersebut.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi)

Setiap penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP-el. KTP-el dapat meminimalisir terjadinya kepemilikan KTP-el ganda ataupun pemalsuan.

Masa berlaku KTP-el yaitu seumur hidup, dengan begitu penduduk tidak perlu lagi memperbaharui KTP-el setiap lima tahun sekali. Pembaharuan KTP-el dilakukan apabila terjadi perubahan domisili atau perubahan-perubahan data saja. Perubahan yang terkadang sering menjadi permasalahan oleh penduduk yaitu perubahan domisili. Penduduk yang belum melakukan perubahan domisili menyebabkan data kependudukan ganda atau bahkan tidak terdeteksi data kependudukannya. Seperti yang dijelaskan oleh mas Aji, selaku OKP (Operator Kependudukan) di Kelurahan Purwodadi bahwa:

“Apabila terjadi perubahan domisili segera mengurus kepindahan dan mengurus perubahan KTP-el. Hal ini dikarenakan sering terjadi data kependudukan ganda atau bahkan tidak terdeteksi data kependudukannya. Jadi ketika akan pindah segera meminta surat keterangan pindah dari daerah asal kemudian meminta surat keterangan penduduk setempat dari RW daerah baru agar tidak terjadi permasalahan kemudian hari.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi)

Dari hasil wawancara kepada narasumber di Kelurahan Purwodadi terkait tujuan KTP-el dapat disimpulkan bahwasanya KTP-el mempunyai fungsi menyimpan serta mendeteksi data kependudukan secara elektronik, terdapat kode kemanan serta rekaman elektronik berupa iris mata dan sidik jari, serta KTP-el berlaku selama seumur hidup. KTP-el tidak mungkin dimiliki oleh penduduk lebih dari satu sehingga kepemilikan ganda KTP-el dan pemalsuan KTP-el tidak mungkin terjadi.

2) Proses Pelaksanaan Teknis Pelayanan Penerbitan KTP-el

a) Kesederhanaan

Menurut hasil observasi dan wawancara peneliti, pelaksanaan KTP-el di Kelurahan dimulai sejak 2 tahun terakhir. Pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP-el yang dipusatkan di kelurahan-kelurahan merupakan bentuk kebijakan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sebagai upaya untuk menyederhanakan pelayanan dengan cara mempermudah penerbitan KTP-el melalui kelurahan. Penerbitan KTP-el dahulu melalui beberapa tahap yaitu RT, RW, Kelurahan, Kecamatan, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, sekarang ini lebih disederhanakan yakni hanya melalui RT, RW, dan Kelurahan. Melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang hanya bagi penerbitan KTP-el pertama kali atau pemula. Bagi penerbitan KTP-el yang hanya mengganti kesalahan data maupun mengganti status

perkawinan hanya melalui RT, RW, dan Kelurahan saja. Seperti yang telah dijelaskan oleh Bapak Agoes Tri Hartadi sebagai Lurah Kelurahan Purwodadi, mengatakan bahwa:

“Pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP-el dipusatkan melalui kelurahan, yakni dengan cara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang mengirimkan satu petugas (*non*-PNS) yang secara khusus ditempatkan di setiap kelurahan-kelurahan untuk melayani penerbitan KTP-el. Dalam rangka membantu kebijakan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, kelurahan menyediakan tempat serta sarana prasarana, namun fungsi daripada kelurahan tetaplah sama yaitu sebagai pengantar saja.”(wawancara tanggal 21 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi)

Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang ditempatkan di kelurahan-kelurahan disebut dengan OKP (Operator Kependudukan). Pelayanan KTP-el yang dilaksanakan di kelurahan meski berada di tempat yang sama, namun waktu pelayanan antara staf kelurahan dengan OKP (Operator Kependudukan) mempunyai waktu yang berbeda. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Ginik Sri Ekowati, selaku Kasi Yan Um Kelurahan Purwodadi, mengatakan bahwa:

“Jam kerja antara staf kelurahan berbeda dengan jam kerja OKP (Operator Kependudukan). Jam kerja staf kelurahan yakni pukul 08.00 sampai dengan pukul 16.00, sedangkan jam kerja staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang ditempatkan di kelurahan yakni pukul 08.00 sampai dengan pukul 13.30 saja. Jadi ketika pemohon ingin menyerahkan berkas persyaratan KTP-el atau mengambil KTP-el yang sudah dicetak diatas jam 13.30 tidak bisa dilayani.” (wawancara tanggal 21 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi)

Alasan jam kerja kelurahan dan staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang tidak sama yaitu OKP (Operator

Kependudukan) harus menyetorkan berkas-berkas ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang telah diperoleh dari kelurahan masing-masing dan segera mengambil KTP-el yang sudah diterbitkan dan siap untuk diserahkan kepada masyarakat kelurahan masing-masing. Adanya petugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yakni untuk mempermudah pengurusan KTP-el. Sebagaimana dijelaskan oleh mas Aji sebagai OKP (Operator Kependudukan) Kelurahan Purwodadi, menjelaskan bahwa:

“Tujuan utama diadakannya pelayanan KTP-el di kelurahan yaitu untuk mempermudah masyarakat dan menjadi lebih dekat dengan masyarakat dalam hal pengurusan KTP-el. Dahulu masyarakat mengurus penerbitan KTP-el melalui beberapa instansi yaitu RT, RW, Kelurahan, Kecamatan, lalu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sekarang dipermudah hanya melalui kelurahan sudah bisa mendapatkan pelayanan KTP-el. Pembuatan KTP-el bagi pemula prosesnya harus sampai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang untuk melakukan perekaman sidik jari, iris mata dan foto. Akan tetapi pengambilan KTP-el bisa diambil melalui kelurahan masing-masing dengan waktu yang telah ditentukan.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi)

Dari hasil wawancara kepada narasumber di Kelurahan Purwodadi terkait pelayanan penerbitan KTP-el dapat disimpulkan bahwasanya bentuk kesederhanaan pelayanan penerbitan KTP-el di kelurahan dengan tidak melibatkan kecamatan untuk pengurusan KTP-el, selain itu tidak mengubah fungsi daripada kelurahan yaitu sebagai pengantar melainkan menambah fungsi serta menyediakan tempat bagi Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sebagai tangan panjang pelayanan penerbitan KTP-el di Kota Malang.

b) Kejelasan dan Kepastian

a) Persyaratan Teknis dan administratif

Persyaratan dan Prosedur Pelayanan Penerbitan KTP-el

a) Penerbitan KTP-el Baru

1. Mengisi formulir permohonan KTP (F.1-21) yang ditandatangani pemohon dan diketahui oleh RT, RW serta LURAH bagi penduduk yang berusia 17 Tahun;
2. Bagi penduduk yang berusia 17 Tahun namun sudah menikah atau sudah kawin atau pernah kawin melampirkan Surat Nikah/Akta perkawinan;
3. Fotokopi KK terbitan Dinas;
4. Pas Foto berwarna uk.4x6 dengan ketentuan background merah untuk kelahiran ganjil dan background biru kelahiran genap.

b) Penerbitan KTP-el Hilang atau Rusak

1. Mengisi formulir permohonan KTP (F.1-21) yang ditandatangani pemohon dan diketahui oleh RT, RW serta LURAH;
2. Surat kehilangan KTP dari kepolisian;
3. KTP yang rusak/fotokopi KTP yang hilang;

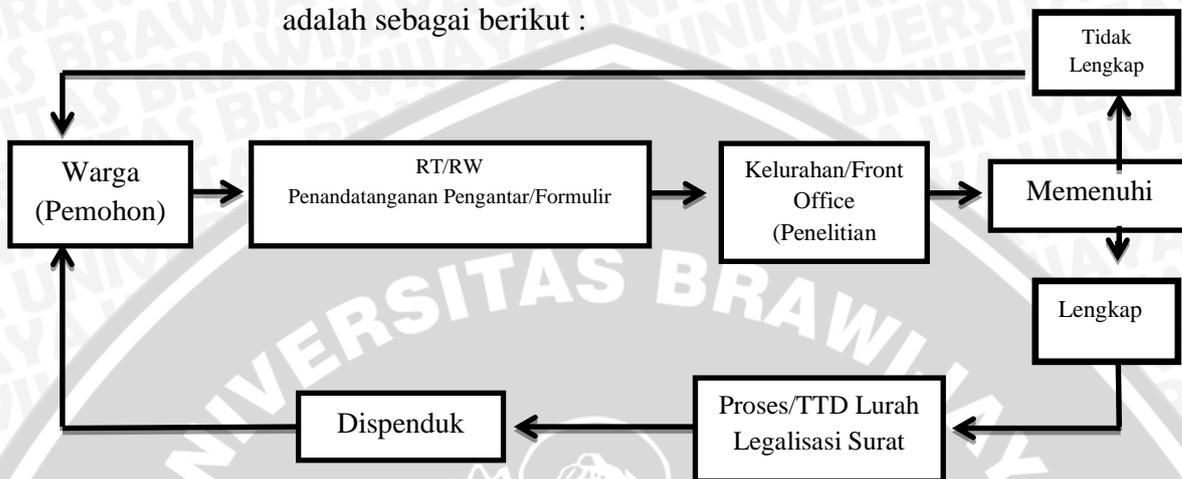
4. Foto kopi KK terbitan Dinas.
- c) Perubahan KTP-el yang salah atau dirubah
1. Mengisi formulir permohonan KTP (F.1-21) yang ditanda tangani pemohon dan diketahui oleh RT, RW serta LURAH;
 2. Foto kopi KK terbitan Dinas;
 3. Foto kopi Akta Kelahiran/Surat Kelahiran dari Rumah Sakit/Kelurahan;
 4. Foto kopi ijasah yang dimiliki;
 5. Foto kopi Surat Nikah atau Surat Cerai bagi perubahan status;
 6. Kartu Tanda Penduduk (KTP) Asli.

Prosedur/Mekanisme Penerbitan KTP-el

1. Pertama-tama pemohon harus mengisi formulir identitas (F.1-21) yang ditanda tangani pemohon dan ditanda tangani serta dilegalisir oleh RT, RW bagi penduduk yang berusia 17 tahun.
2. Pemohon menuju kelurahan menyerahkan formulir persyaratan penerbitan KTP-el. Petugas kelurahan meneliti berkas pemohon, jika sudah lengkap formulir pemohon ditandatangani dan dilegalisir oleh lurah kelurahan. Namun, apabila persyaratan belum lengkap maka berkas dikembalikan kembali kepada pemohon untuk dilengkapi.

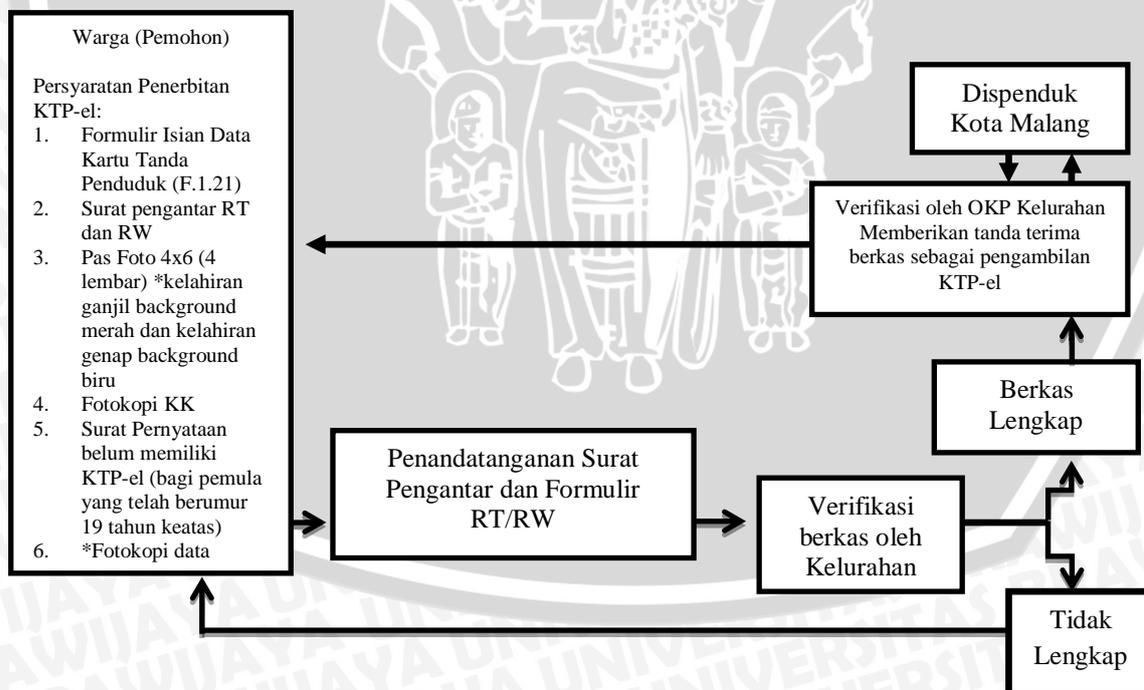
3. Petugas kelurahan menyerahkan formulir permohonan kepada Pemohon untuk dilaporkan kepada dispenduk kelurahan. Pemohon menyerahkan berkas yang telah lengkap untuk diproses lebih lanjut. OKP (Operator Kependudukan) yang berada di kelurahan melakukan verifikasi dan validasi data penduduk, apabila terjadi permasalahan data, berkas dikembalikan kepada pemohon, namun apabila tidak terjadi permasalahan data maka proses penerbitan KTP-el berlanjut.
4. Setelah berkas diterima, OKP (Operator Kependudukan) kelurahan memberikan bukti tanda terima berkas yang digunakan untuk pengambilan KTP-el.
5. Bagi pemohon pemula penerbitan KTP-el, setelah berkas diterima OKP (Operator Kependudukan) kelurahan, pemohon menuju Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang untuk melakukan perekaman. Setelah melakukan perekaman, pemohon menuju kembali ke kelurahan untuk menyerahkan berkas serta bukti melakukan pemerekaman. OKP (Operator Kependudukan) kelurahan memberikan tanda terima berkas dan pemohon dapat mengambil KTP-el di Dispenduk kelurahan.

Adapun gambar alur Persyaratan teknis dan persyaratan administratif seperti yang nampak pada gambar 7 dan gambar 8 adalah sebagai berikut :



Gambar 7 Alur Persyaratan Teknis Pelayanan Penerbitan KTP-el

Sumber : Standar Operasional Prosedur Surat Keterangan dan Surat Pengantar Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing Kota Malang



Gambar 8 Alur Persyaratan Administratif Pelayanan Penerbitan KTP-el

Sumber : Olahan Peneliti

Penerbitan KTP-el tidak akan pernah lepas dari KK. KK adalah sebagai acuan data yang digunakan warga (pemohon) untuk melengkapi data-data kependudukannya. Bagi warga yang belum pernah memiliki KTP, maka NIK berasal dari nomer induk yang tertera didalam KK. Pengisian nama, alamat, status, dan pekerjaan harus sama dengan yang tertera pada KK. Terutama nama. Nama yang ada di KK harus *sinkron* dengan nama yang ada di KTP-el nantinya, jika menginginkan penggantian nama maka harus mengurus penggantian nama yang tertera pada KK terlebih dahulu. Sebagaimana telah dijelaskan oleh Ibu Ginik Sri Ekowati selaku Kasi Yan Um Kelurahan Purwodadi, mengatakan bahwa:

“Pengurusan KTP-el tidak pernah lepas dari KK. Semua data kependudukan mengacu kepada KK, jika ingin merubah data KTP-el yang berbeda dengan data yang ada di KK maka harus mengganti KK terlebih dahulu. Mengganti KK pun tidak serta merta mengganti, namun harus ada data pendukung lainnya seperti Akta Kelahiran. Banyak warga yang bermasalah dengan nama, mengisi formulir KTP-el dengan nama yang berbeda dengan nama yang tertera pada KK. Kelurahan tidak mau menerima berkas sebelum mengubah KK dengan nama yang diinginkan.” (wawancara tanggal 21 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi)

Sinkronisasi data kependudukan yang tertera di KK merupakan acuan yang harus dipenuhi oleh pemohon. Pemohon yang tidak memenuhi persyaratan, tidak akan mendapatkan legalisasi oleh lurah. Sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Agoes Tri Hartadi selaku Lurah Kelurahan Purwodadi, mengatakan bahwa:

“Formulir KTP yang datanya berbeda dengan yang ada di KK tidak akan ditandatangani Lurah. Kasi Yanum harus teliti dalam mengoreksi data pemohon penerbitan KTP-el. KTP-el dan KK datanya harus *sinkron*. Apabila ingin merubah data KTP, maka harus mengganti KK terlebih dahulu.” (wawancara tanggal 21 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi)

b) Unit kerja/pejabat yang Berwenang dan Bertanggungjawab



Gambar 9 Alur Pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam pelayanan Penerbitan KTP-el

Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab terhadap pelayanan penerbitan KTP-el antara lain terdiri dari:

1. Lurah Kelurahan Purwodadi/Sekretaris Lurah Kelurahan Purwodadi

Lurah Kelurahan Purwodadi bertanggungjawab atas semua berkas yang telah ditandatangani oleh Lurah. semua berkas yang telah ditandatangani oleh lurah berarti telah dilegalisasi oleh lurah. Apabila lurah berhalangan masuk atau sedang ada kegiatan di luar kantor Kelurahan Purwodadi, maka legalisasi berkas diwakilkan kepada sekretaris lurah Kelurahan Purwodadi.

2. Kasi Yanum

Kasi Yanum sebagai kepala pelayanan umum bertanggungjawab atas pelayanan penerbitan KTP-el. Kasi Yan Um bersama stafnya yang bertugas di *front office* saling bekerjasama untuk menerima berkas-berkas pemohon penerbitan KTP-el untuk diteliti dan dikoreksi baik persyaratan maupun penulisan data pemohon dan di-sikron-kan dengan KK pemohon. Sebelum meminta tandatangan lurah, Kasi Yan Um bersama staf harus mengoreksi dengan teliti terlebih dahulu berkas-berkas pemohon.

3. OKP (Operator Kependudukan) Kelurahan Purwodadi

OKP (Operator Kependudukan) bertanggungjawab atas berkas-berkas permohonan penerbitan KTP-el yang masuk. Hanya OKP (Operator Kependudukan) yang dapat membuka data-data pemohon. OKP (Operator Kependudukan) meneliti dan mengoreksi baik persyaratan maupun sinkronisasi data. Meneliti apakah pemohon benar-benar warga penduduk Kelurahan Purwodadi. Apabila terjadi kesalahan maka OKP (Operator Kependudukan) yang bertanggungjawab terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Namun masih terdapat salah satu penduduk Kelurahan Purwodadi mengatakan kurang puas terhadap unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan pelayanan penerbitan KTP-el,

seperti yang dijelaskan oleh mbak Rika, sebagai salah satu penduduk Kelurahan Purwodadi, menjelaskan bahwa:

“Saya kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Saya merasa masih dipersulit. Saat itu saya mengurus KTP dengan menyuruh calo, dan membayar Rp 50.0000,- tapi prosesnya malah semakin susah. Akhirnya saya mengurus sendiri di Kelurahan Purwodadi ternyata ada sedikit kesalahan cetak RW. Saya disuruh kembali lagi ke RW untuk mengurus kesalahan tersebut, namun RW meminta saya langsung ke Kelurahan Purwodadi. Saya merasa Kelurahan tidak mau mempermudah malah melempar-lempar kesalahan. Kurang tanggap menyelesaikan permasalahan dan pelayanan.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

c) Rincian Biaya

Rincian biaya adalah daftar yang harus dikeluarkan bagi seorang warga negara dalam melakukan pelayanan publik. Pelayanan penerbitan KTP-el di Kelurahan Purwodadi tidak dipungut biaya apapun. Hal ini telah dijelaskan oleh bapak Agoes Tri Hartadi, selaku Lurah Kelurahan Purwodadi menjelaskan bahwa:

“Tidak ada pungutan biaya bagi pelayanan penerbitan KTP-el alias gratis. Kan sudah dijelaskan di dalam Undang-undang.” (wawancara tanggal 21 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Ibu Ginik Sri Ekowati, selaku Kasi Yanum Kelurahan Purwodadi juga menjelaskan bahwa tidak ada biaya yang dikeluarkan dalam penerbitan KTP-el, yang dijelaskan bahwa:

“Penerbitan KTP-el gratis.”(wawancara tanggal 21 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Dari hasil wawancara kepada narasumber di Kelurahan Purwodadi terkait pelayanan penerbitan KTP-el dapat disimpulkan bahwasanya kejelasan dan kepastian terkait persyaratan teknis dan administratif, unit pejabat yang berwenang, serta rincian biaya sudah jelas. Persyaratan teknis penerbitan KTP-el dimulai dari RT,RW dan Kelurahan, apabila bagi penerbitan KTP-el baru penduduk usia 17 tahun maka proses perekaman dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Persyaratan administratif terdiri antara lain: blanko KTP-el formulir F.1-21, foto ukuran 4x6, fotokopi KK, dan dokumen kependudukan terkait. Tidak ada biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat Purwodadi dalam mengurus penerbitan KTP-el.

3) Kepastian Waktu

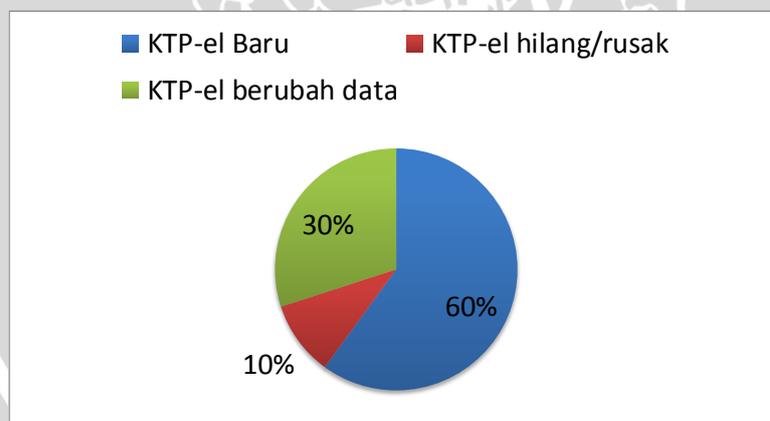
Sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur), jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pencetakan penerbitan KTP-el adalah 3 hari atau tidak lebih dari seminggu. Jumlah pelayanan KTP-el dalam setiap bulannya adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Jumlah Pelayanan KTP-el Kelurahan Purwodadi, Februari 2016 -Juni 2016

Bulan	Jumlah Pelayanan KTP-el
Februari	150 orang
Maret	110 orang
April	165 orang
Mei	130 orang
Juni	141 orang

Sumber : Data Primer, Kelurahan Purwodadi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat dilihat bahwasanya pelayanan KTP-el di Kelurahan Purwodadi cukup banyak, yaitu pada pelayanan pada bulan Februari 2016 sampai dengan Juni 2016.



Gambar 10 Prosentase Pelayanan Penerbitan KTP-el

Sumber : Data Primer, Kelurahan Purwodadi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang

Berdasarkan gambar 9 dapat dilihat bahwa pelayanan KTP-el dibagi menjadi tiga pelayanan yaitu penerbitan KTP-el baru, penerbitan KTP-

el hilang atau rusak, dan penerbitan KTP-el berubah data. Berdasarkan gambar tersebut, pelayanan KTP-el yang paling banyak yaitu pelayanan penerbitan KTP-el baru mencapai 60%, kemudian penerbitan KTP-el perubahan data mencapai 30%, dan yang paling sedikit adalah penerbitan KTP-el hilang atau rusak.

Jangka waktu penerbitan KTP-el tersebut terhitung sejak pemohon menyerahkan berkas kepada OKP (Operator Kependudukan) Kelurahan. Namun terkadang OKP (Operator Kependudukan) Kelurahan Purwodadi memberikan jangka waktu 5 hari untuk pengambilan KTP-el. Hal ini bertujuan untuk ketika pemohon menuju Kelurahan Purwodadi untuk mengambil KTP-el, KTP-el sudah siap untuk diambil. Seperti yang dijelaskan oleh bapak Agoes Tri Hartadi, selaku Lurah Kelurahan Purwodadi, mengatakan bahwa:

“Waktu yang dibutuhkan untuk penerbitan KTP-el apabila sesuai dengan SOP yaitu 3 hari, namun untuk mengantisipasi apabila terjadi kesalahan maka Kelurahan memberikan waktu 5 hari atau paling tidak seminggu. Hal ini dikarenakan mesin yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya tersedia 1 mesin pencetak KTP-el untuk 1 kecamatan.” (wawancara tanggal 21 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi)

Pernyataan tersebut ditekankan lagi oleh mas Aji, selaku OKP (Operator Kependudukan) Kelurahan Purwodadi, menjelaskan bahwa:

“Biasanya saya memberikan jangka waktu pengambilan KTP-el 5 hari. Meskipun SOP menjelaskan bahwa jangka waktu 3 hari, namun saya mengantisipasi terjadinya kesalahan teknis yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang maupun kendala teknis yang ada di Kelurahan Purwodadi. Jangka waktu 5 hari sejak penyerahan berkas saya kira itu tidak lama.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Salah satu pendapat penduduk yang merasa puas dengan kepastian waktu pelayanan penerbitan KTP-el Seperti yang dijelaskan oleh ibu Novi, sebagai salah satu penduduk Kelurahan Purwodadi, menjelaskan bahwa:

“Saya puas sekali dengan pelayanan yang diberikan di Kelurahan Purwodadi. Pelayanan yang diberikan cepat dan mudah, kalau lurah tidak ada bisa diwakilkan oleh sekretaris lurah untuk melakukan legalisir dan tanda tangan. Ketepatan waktu penerbitan KTP-el juga tepat waktu, bahkan lebih cepat dari waktu yang ditentukan. Saya jadi tidak segan untuk mengurus atau memperbaiki KTP-el di Kelurahan Purwodadi.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi)

Akan tetapi, jangka waktu yang dibutuhkan dalam penerbitan KTP-el terkadang juga tidak sesuai dengan waktu yang diberikan. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Siti Ulfaturochimah, penduduk Kelurahan Purwodadi yang merasa kurang puas, mengatakan bahwa:

“Jangka waktu yang telah ditentukan untuk pencetakan KTP-el ternyata molor. Padahal saya segera membutuhkan KTP-el untuk keperluan di bank.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Dari hasil wawancara kepada beberapa narasumber di Kelurahan Purwodadi terkait pelayanan penerbitan KTP-el dapat disimpulkan bahwa kepastian waktu yang berikan oleh OKP (Operator Kependudukan) di kelurahan adalah 5 hari, namun terkadang membutuhkan waktu lebih dari 5 hari dikarenakan tidak menutup kemungkinan apabila terjadi kesalahan teknis yaitu koneksi internet

yang tiba-tiba terputus. Kesalahan teknis tersebut mengakibatkan validasi data kependudukan terhambat dan terdapat masyarakat yang kurang puas dengan adanya keterlambatan penyelesaian penerbitan KTP-el.

4) Akurasi

Tingkat akurasi produk pelayanan yaitu KTP-el dapat dikatakan akurat. Berkas-berkas yang diterima oleh Kasi Yan Um dan staf maupun OKP (Operator Kependudukan) sebelum diproses selalu diteliti terlebih dahulu, disinkronkan dengan data pendukung seperti KK dan Akte. Selain itu, data kependudukan secara otomatis juga telah tercantum dalam database yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Seperti yang telah dijelaskan oleh ibu Ginik Sri Ekowati, selaku Kasi Yanum Kelurahan Purwodadi, mengatakan bahwa:

“Tingkat akurasi produk KTP-el bisa dikatakan akurat, karena sebelum berkas diproses kami meneliti terlebih dahulu. Ketidaccocokan nama pemohon di formulir KTP-el dengan KK adalah permasalahan yang sering terjadi. Oleh sebab itu langkah pertama yang kami teliti adalah nama, karena terkadang pemohon sering untuk mengganti nama yang tidak sesuai dengan KK. Ketika hal itu terjadi, kami meminta pemohon untuk memproses KK terlebih dahulu apabila menginginkan nama yang berbeda.” (wawancara tanggal 21 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi)

Hal ini diperjelas kembali oleh mas Aji, selaku OKP (Operator Kependudukan) Kelurahan Purwodadi, mengatakan bahwa:

“Tingkat akurasi data KTP-el pemohon bisa dikatakan 90% akurat, karena meskipun berkas telah diteliti oleh Yan Um, namun terkadang masih ada data yang kurang. Selain itu pula, data yang pemohon berikan kepada saya terlebih dahulu saya cek dalam *database*.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Masyarakat Purwodadi juga menilai bahwa tingkat keakuratan produk KTP-el dapat dikatakan akurat, seperti yang dikatakan oleh Ibu Novi sebagai warga Kelurahan Purwodadi, mengatakan bahwa:

“Tingkat akurasi produk KTP-el sesuai dengan data-data yang diberikan. Tidak ada kesalahan dalam pencetakan KTP-el saya.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Dikatakan pula oleh Ibu Misni, sebagai warga Kelurahan Purwodadi, mengatakan bahwa:

“Produk KTP-el akurat, benar dan sesuai.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi)

Dari hasil wawancara kepada narasumber di Kelurahan Purwodadi terkait pelayanan penerbitan KTP-el dapat disimpulkan bahwa akurasi KTP-el 90% dikatakan akurat, karena setiap berkas yang masuk akan diteliti dan divalidasi data kependudukan terlebih dahulu. Apabila terjadi ketidakcocokan data maka berkas tersebut dikembalikan kepada pemohon.

5) Keamanan

Penerbitan KTP-el dalam hal keamanan proses dan produk KTP-el merupakan tanggungjawab OKP (Operator Kependudukan) Kelurahan

Purwodadi sebagai perwakilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang ditugaskan di kelurahan. Tugas OKP (Operator Kependudukan) Kelurahan Purwodadi untuk keamanan dan produk KTP-el adalah OKP (Operator Kependudukan) diberikan wewenang untuk mengakses *database* yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Komputer serta modem yang ada di Kelurahan digunakan khusus hanya untuk OKP (Operator Kependudukan). Selain OKP (Operator Kependudukan) tidak diperkenankan untuk membuka maupun mengoperasikan *database* tersebut baik itu Lurah Kelurahan Purwodadi maupun staf lainnya.

Seperti yang dijelaskan oleh bapak Agoes Tri Hartadi, selaku Lurah Kelurahan Purwodadi bahwa:

“Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang membawa computer sendiri, tidak disediakan oleh kelurahan. Komputer tersebut hanya dioperasikan oleh petugas kependudukan saja, pihak kelurahan tidak diperkenankan untuk menggunakan komputer tersebut.” (wawancara tanggal 21 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Dipertegas kembali oleh Ibu Ginik Sri Ekowati, selaku Kasi Yanum Kelurahan Purwodadi, bahwa:

“Komputer yang digunakan oleh petugas kependudukan tidak boleh digunakan oleh orang lain, bahkan staff kelurahan. komputer tersebut dibekali *password* khusus yang hanya diketahui oleh petugas kependudukan.” (wawancara tanggal 21 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Password yang digunakan hanya OKP (Operator Kependudukan) yang mengetahui. *Database* yang digunakan oleh OKP (Operator

Kependudukan) Kelurahan Purwodadi menggunakan aplikasi Jitsi dan SIAK. Aplikasi Jitsi digunakan sebagai alat komunikasi antara OKP (Operator Kependudukan) Kelurahan Purwodadi dengan staf di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang maupun OKP (Operator Kependudukan) Kelurahan di Kota Malang apabila terjadi suatu kendala, sedangkan aplikasi SIAK digunakan untuk melihat data kependudukan warga Kelurahan Purwodadi. Seperti yang dijelaskan oleh mas Aji, selaku OKP (Operator Kependudukan) Kelurahan Purwodadi, mengatakan bahwa:

“Keamanan proses maupun produk KTP-el sangat terjamin keamanannya, yang berhak untuk mengoperasikan komputer dispenduk hanya OKP (Operator Kependudukan), pihak Kelurahan Purwodadi tidak diperkenankan untuk mengoperasikan. Komputer ini dilengkapi aplikasi SIAK untuk mengecek data kependudukan dan aplikasi jitsi untuk komunikasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang maupun dengan OKP (Operator Kependudukan) Kota Malang. Meski diberikan kewenangan mengoperasikan SIAK, OKP (Operator Kependudukan) Kelurahan tidak bisa mengganti nama, tanggal lahir, golongan darah, status perkawinan maupun alamat penduduk. OKP (Operator Kependudukan) hanya bisa mengecek data kependudukan warga saja.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Dari hasil wawancara kepada narasumber di Kelurahan Purwodadi terkait pelayanan penerbitan KTP-el dapat disimpulkan bahwa keamanan proses dikatakan sangat aman, dikarenakan data-data kependudukan yang diakses oleh OKP (Operator Kependudukan) menggunakan *password* yang hanya diketahui oleh OKP sendiri. Pihak kelurahan tidak diizinkan untuk dapat mengakses data kependudukan

tersebut. Produk KTP-el yang diberikan kepada penduduk diberikan langsung oleh OKP apabila sudah dicetak oleh dinas.

6) Tanggungjawab

Tanggungjawab penyelenggara pelayanan penerbitan KTP-el terutama dalam mengatasi keluhan/persoalan pelayanan publik Kelurahan Purwodadi yakni oleh Kasi Yanum. Kasi Yanum merupakan pejabat yang mempunyai tupoksi melayani pelayanan publik dan berhadapan langsung dengan masyarakat untuk melayani masyarakat di Kelurahan Purwodadi, selain itu Kasi Yanum merupakan pejabat pertama di kelurahan yang menerima dan meneliti kelengkapan berkas pemohon penerbitan KTP-el. Selain Kasi Yanum yang bertanggungjawab terdapat pula OKP (Operator Kependudukan) di Kelurahan Purwodadi sebagai tangan panjang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam menyerahkan data masyarakat Kelurahan Purwodadi untuk penerbitan KTP-el. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Agoes Tri Hartadi, selaku Lurah Kelurahan Purwodadi, bahwa:

“Yang bertanggungjawab atas pelayanan KTP-el di Kelurahan Purodadi yaitu Kasi Yanum karena Kasi Yanum mempunyai tupoksi dalam pelayanan umum termasuk pelayanan KTP-el.” (wawancara tanggal 21 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Diperjelas oleh Ibu Ginik Sri Ekowati, selaku Kasi Yanum Kelurahan Purwodadi, mengatakan bahwa:

“Yang bertanggungjawab dalam melayani pelayanan publik di Kelurahan Purwodadi ini adalah Kasi Yanum, segala hal yang berkaitan dengan pelayanan publik diatasi oleh Kasi Yanum. Salah satu contoh menyelesaikan persoalan pelayanan publik yaitu dengan memberikan keringanan persyaratan. Setiap orang itu berbeda-beda karakternya, ada yang benar-benar melengkapi berbagai persyaratan yang ada, namun ada juga yang mengkurang-kurangi persyaratan. Terkadang apabila persyaratan yang tidak dilengkapi tidak fatal saya berikan stempel dan tandatangan lurah, namun apabila fatal saya suruh untuk melengkapi.” (wawancara tanggal 21 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi)

Dijelaskan pula oleh mas Aji, selaku OKP (Operator Kependudukan)

Kelurahan Purwodadi, menjelaskan bahwa:

“Selain Kasi Yanum yang bertugas dalam mengatasi pelayanan publik, saya juga mempunyai tanggungjawab dalam penyelenggaraan pelayanan penerbitan KTP-el yang ditugaskan oleh Dinas untuk mempermudah masyarakat kelurahan dalam mengurus penerbitan KTP-el. Sebisa mungkin selain melayani masyarakat, saya membantu masyarakat untuk memberikan informasi yang jelas terkait pengurusan kependudukan dan pencatatan sipil.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Dari hasil wawancara kepada narasumber di Kelurahan Purwodadi terkait pelayanan penerbitan KTP-el dapat disimpulkan bahwa tanggungjawab pimpinan penyelenggara pelayanan penerbitan KTP-el untuk mengatasi keluhan maupun persoalan yang terjadi diambil alih oleh Kasi Yanum dan OKP (Operator Kependudukan) di Kelurahan. Kasi Yanum sebagai petugas yang bertanggungjawab mengatasi semua permasalahan masyarakat Kelurahan Purwodadi, sedangkan OKP (Operator Kependudukan) bertugas untuk bertanggungjawab terhadap data-data yang nantinya akan diserahkan ke dinas.

7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Kelengkapan Sarana dan Prasarana Pelayanan Penerbitan KTP-el di Kelurahan Puwodadi pada pelayanan penerbitan KTP-el yang dimiliki oleh Kelurahan purwodadi antara lain berupa:

- 1) 1 Buah Komputer;
 - 2) 1 Buah printer;
 - 3) Peralatan kantor (seperti *clip*, *streples*, *bulpoin*, pensil, penghapus, lem, stempel dan *tipe-x*).
 - 4) Meja
 - 5) Kursi
 - 6) Filling Cabinet
 - 7) Pesawat telepon
 - 8) Kipas angin
- Selain sarana dan prasarana peralatan kerja tersedia pula berbagai fasilitas yang terdapat di Kelurahan Purwodadi yaitu:

- 1) Toilet
- 2) Tempat parkir
- 3) Ruang tunggu
- 4) Ruang menyusui

Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Agoes Tri Hartadi, selaku Lurah Kelurahan Purwodadi, menjelaskan bahwa:

“Fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan kelurahan Purwodadi dalam melakukan pelayanan penerbitan KTP-el yaitu berupa komputer, printer, dan peralatan kantor yang mendukung berjalannya pelayanan penerbitan KTP-el. Beberapa fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan penerbitan KTP-el disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.” (wawancara tanggal 21 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi)

Beberapa perlengkapan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam melayani penerbitan KTP-el antara lain:

- 1) 1 Buah Komputer;
- 2) Printer
- 3) Modem
- 4) Webcam
- 5) Aplikasi Jitsi dan SIAK

Memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika sangat berperan penting dalam melakukan pelayanan penerbitan KTP-el. Validasi data penduduk Kelurahan Purwodadi menggunakan internet dan berkomunikasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang maupun OKP (Operator Kependudukan) diseluruh kelurahan Kota Malang juga menggunakan koneksi internet. Seperti yang dijelaskan oleh mas Aji selaku OKP (Operator Kependudukan) Kelurahan Purwodadi, menjelaskan bahwa:

“Sarana dan prasarana yang digunakan dalam melayani pelayanan penerbitan KTP-el antara lain computer, printer, modem, webcam, dan aplikasi jitsi dan SIAK. Koneksi internet mempunyai berperan penting dalam menjalankan pelayanan penerbitan KTP-el. Kalau koneksi internet *trouble* secara otomatis pelayanan penerbitan KTP-el akan terganggu.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Namun terdapat salah satu penduduk Kelurahan Purwodadi mengatakan kurang puas terhadap kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan penerbitan KTP-el, seperti yang dijelaskan Mbak Azizah, penduduk Kelurahan Purwodadi yang juga kurang puas, mengatakan bahwa:

“Sebenarnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan yang diberikan sudah memadai, namun ketersediaan sarana tempat fotokopi yang menyebabkan saya jadi agak susah mencari tempat fotokopi. Kan kalau disini disediakan jadi lebih mudah lagi.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Dari hasil wawancara kepada narasumber di Kelurahan Purwodadi terkait pelayanan penerbitan KTP-el dapat disimpulkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan penerbitan ktp-el belum cukup untuk menunjang semua kebutuhan yang dibutuhkan dalam pelayanan penerbitan KTP-el. komputer, printer, alat-alat perkantoran, dan modem menjadi hal yang penting yang dibutuhkan oleh petugas pelayanan penerbitan KTP-el. Adanya fasilitas seperti toilet, ruang tunggu, tempat parkir, dan ruang menyusui namun kurangnya fasilitas mesin foto kopi menyulitkan pemohon untuk mencari tempat fotokopi.

8) Kemudahan Akses

Kelurahan Purwodadi terletak di daerah Blimbing Kota Malang. Letak Kelurahan Purwodadi tidak jauh dari pemukiman warga dan berada dipinggir jalan, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat Kelurahan Purwodadi. Berbagai alat transportasi yang melintasi kantor Kelurahan Purwodadi menyebabkan masyarakat lebih mudah untuk menjangkau kantor Kelurahan Purwodadi dan mengurus sendiri penerbitan KTP-el. Hasil wawancara penduduk Kelurahan Purwodadi mengatakan bahwa sarana pelayanan Kelurahan Purwodadi dalam kemudahan akses pelayanan penerbitan KTP-el cukup mudah dan dapat diterima masyarakat. Salah satu pendapat penduduk tentang kemudahan akses pelayanan penerbitan KTP-el Seperti yang dijelaskan oleh beberapa penduduk Kelurahan Purwodadi yaitu:

Melia, penduduk Kelurahan Purwodadi, mengatakan bahwa:

“Kemudahan akses pelayanan pada tempat dan lokasi sudah cukup baik. Kelurahan Purwodadi mudah dijangkau, bahkan saya kesini dengan berjalan kaki saja. Ketersediaan sarana pelayanan juga memadai. Ada toilet, tempat parkir dan ruang tunggu yang nyaman.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Mbak Indira, penduduk Kelurahan Purwodadi, mengatakan bahwa:

“Kemudahan akses pelayanan KTP-el saya rasa cukup mudah. Lokasi kelurahan tidak jauh dari rumah saya. Sarananya juga cukup memadai.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Ibu Supriatin, penduduk Kelurahan Purwodadi, mengatakan bahwa:

“Akses pelayanan KTP- cukup mudah. Lokasi kelurahan mudah dijangkau. Sarananya pun memadai.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Dari hasil wawancara kepada narasumber di Kelurahan Purwodadi terkait pelayanan penerbitan KTP-el dapat disimpulkan bahwa masyarakat Kelurahan Purwodadi mengatakan bahwa kemudahan akses pelayanan penerbitan KTP-el baik. Pelayanan yang diberikan mudah dan mudah dimengerti oleh masyarakat. Namun terdapat penduduk Kelurahan Purwodadi mengatakan kurang puas dengan akses pelayanan penerbitan KTP-el. Fasilitas mesin fotokopi atau tempat fotokopi jauh dari Kelurahan Purwodadi sehingga menyulitkan pemohon mencari tempat fotokopi.

9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pelayanan penerbitan KTP-el di Kantor Kelurahan Purwodadi di mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 16.00 WIB. OKP (Operator Kependudukan) di Kelurahan dalam pelayanan penerbitan KTP-el dimulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 14.00 WIB, terkadang pelayanan kependudukan dapat dimulai pukul 07.30 WIB apabila OKP (Operator Kependudukan) di Kelurahan sudah datang dan siap untuk menerima berkas lolos kelengkapan oleh Kasi Yanum atau staff Yanum yang telah ditandatangani oleh Lurah atau Seklur Kelurahan Purwodadi, maka berkas dapat diproses lebih lanjut. Hasil wawancara penduduk Kelurahan Purwodadi mengatakan bahwa

kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pelayanan penerbitan KTP-el cukup baik, seperti yang dijelaskan oleh ibu Misni, sebagai penduduk Kelurahan Purwodadi, mengatakan bahwa:

“Menurut saya kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pelayanan penerbitan KTP-el di Kelurahan Purwodadi memuaskan. Jam pelayanan tepat waktu, penyampaian informasi disampaikan dengan ramah dan sopan.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Pengakuan lain yang diungkapkan oleh Bapak Suhartono, sebagai penduduk Kelurahan Purwodadi, mengatakan bahwa:

“Pelayanan di Kelurahan Purwodadi sudah baik. Pegawai disiplin dalam melakukan pelayanan, penyampaian informasi dan pemberian pelayanan pun juga ramah dan sopan.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Penjelasan lain oleh Ibu Retno, sebagai penduduk Kelurahan Purwodadi, mengatakan bahwa:

“Pelayanan di Kelurahan Purwodadi baik, cepat kalau datanya sudah lengkap, pengurusan dipermudah, pegawai ramah dan sopan, namun masih terdapat orang yang kurang mengerti tentang pengurusan KTP-el. Biasanya mereka hanya mendapatkan informasi melalui RT/RW. Namun informasi RT/RW kurang jelas.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Dari hasil wawancara kepada narasumber di Kelurahan Purwodadi terkait pelayanan penerbitan KTP-el dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pemberi pelayanan penerbitan KTP-el, penduduk mengatakan pemberi pelayanan disiplin dalam membuka pelayanan. Kesopanan dan keramahan yang diberikan juga sangat baik., namun pemberian informasi pelayanan penerbitan KTP-el

masih banyak warga terutama masyarakat menengah bawah belum mengerti.

10) Kenyamanan

Kenyamanan lingkungan Kelurahan Purwodadi pada pelayanan penerbitan KTP-el terdiri dari ketersediaannya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, dan lingkungan yang nyaman. Ruang lurah yang dekat dengan pelayanan memudahkan lurah untuk memantau secara langsung pelayanan yang diberikan serta penduduk yang berkepentingan dengan lurah dapat menemui lurah dengan mudah. Fasilitas pelayanan penerbitan KTP-el lainnya di Kantor Kelurahan Purwodadi yaitu ketersediaan tempat parkir yang aman serta toilet yang bersih. Seperti yang telah diungkapkan oleh mbak Indira, sebagai penduduk Kelurahan Purwodadi, menjelaskan bahwa:

“Kenyamanan pelayanan di Kantor Kelurahan Purwodadi saya rasa cukup nyaman. Ruang tunggu tersedia banyak tempat duduk sehingga saya dapat duduk dengan nyaman sambil menunggu antrian.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Ibu Retno, sebagai penduduk Kelurahan Purwodadi, menjelaskan bahwa:

“Kenyamanan pelayanan di Kantor Kelurahan Purwodadi baik dan bersih. Ruang tunggu nyaman.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Pengakuan kenyamanan lingkungan di Kantor Kelurahan Purwodadi juga diungkapkan oleh ibu Supriatin, sebagai penduduk Kelurahan Purwodadi, menjelaskan bahwa:

“Lingkungan pelayanan Kantor Kelurahan Purwodadi cukup nyaman, memadai, dan tertib. Fasilitas tempat parkir pun juga cukup untuk beberapa kendaraan. Toilet pun juga bersih.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Dari hasil wawancara kepada narasumber di Kelurahan Purwodadi terkait pelayanan penerbitan KTP-el dapat disimpulkan bahwa kenyamanan lingkungan pelayanan penerbitan ktp-el 10 orang penduduk Kelurahan Purwodadi mengatakan nyaman. Ketersediaan lahan parkir yang cukup, ruang tunggu antrian yang nyaman serta ketersediaan toilet yang bersih.

4. Faktor Pendukung dan Penghambat pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP-el

a. Faktor Pendukung

Menurut hasil observasi serta wawancara yang dilakukan peneliti, faktor pendukung pelayanan penerbitan KTP-el antara lain terdiri dari:

1. Regulasi yang jelas. Pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP-el telah diatur dalam UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Permendagri Nomor 69 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu

Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional dan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang Nomor : 188.45 / 180 / 35.73.316 / 2015 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Dilaksanakan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang

2. Sumber Daya Manusia yang mampu untuk melaksanakan tugas dengan baik. Penyedia layanan publik yang ada di Kelurahan Purwodadi mampu melayani masyarakat dengan baik dan dapat mengoperasikan komputer untuk kelancaran layanan KTP-el.
3. Sarana dan prasarana yang telah diberikan oleh Kantor Kelurahan Purwodadi maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang mampu membuat pelayanan penerbitan KTP-el dapat berjalan dengan lancar;

Seperti yang dijelaskan oleh beberapa narasumber antara lain:

Bapak Agoes Tri Hartadi, selaku Lurah Kelurahan Purwodadi, mengatakan bahwa:

“Faktor pendukung pelayanan penerbitan KTP-el antara lain adanya SDM yang ahli dan sarana dan prasara yang memadai.” (wawancara tanggal 21 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Mas Aji, selaku OKP (Operator Kependudukan) Kelurahan Purwodadi, mengatakan bahwa:

“Faktor pendukung pelayanan penerbitan KTP-el terdapat pada regulasi yang jelas yaitu UU Nomor 24 Tahun 2013, Permendagri

Nomor 69 Tahun 2014 dan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang Nomor : 188.45 / 180 / 35.73.316 / 2015.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Ibu Retno, sebagai penduduk Kelurahan Purwodadi, mengatakan bahwa:

“Pegawai memberikan pelayanan dengan cepat kalau datanya sudah lengkap, pengurusan dipermudah, pegawai ramah dan sopan.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Bapak Suhartono, sebagai penduduk Kelurahan Purwodadi, mengatakan bahwa:

“Pelayanan di Kelurahan Purwodadi sudah baik. Pegawai disiplin dalam melakukan pelayanan, penyampaian informasi dan pemberian pelayanan pun juga ramah dan sopan.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Mbak Indira, penduduk Kelurahan Purwodadi, mengatakan bahwa:

“Sarananya cukup memadai.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Ibu Supriatin, sebagai penduduk Kelurahan Purwodadi, menjelaskan bahwa:

“Lingkungan pelayanan Kantor Kelurahan Purwodadi cukup nyaman, memadai, dan tertib. Fasilitas tempat parkir pun juga cukup untuk beberapa kendaraan. Toilet pun juga bersih.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Dari hasil wawancara kepada narasumber di Kelurahan Purwodadi terkait pelayanan penerbitan KTP-el dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung pelayanan penerbitan KTP-el terdiri dari

regulasi yang jelas, SDM yang ahli serta sarana dan prasarana yang memadai.

b. Faktor Penghambat

Menurut hasil observasi serta wawancara yang dilakukan peneliti, faktor penghambat pelayanan penerbitan KTP-el antara lain terdiri dari:

- 1) Kesadaran Masyarakat yang rendah. Masih banyak penduduk pada usia wajib memiliki KTP namun baru mengurus penerbitan KTP-el diatas umur 17 tahun, masih banyak warga yang memiliki KTP-non el terutama warga yang berusia 50 tahun keatas dan penduduk yang tidak bekerja (ibu rumah tangga) yang acuh dan tidak peduli pentingnya memiliki KTP-el.
- 2) Adanya penduduk yang bersangkutan tidak mengurus sendiri penerbitan KTP-el. Biasanya oknum yang menawarkan untuk menyelesaikan penerbitan KTP-el penduduk yaitu RT/RW. Tingkat keakurasian data bisa dikarenakan penduduk yang bersangkutan tidak mengurus KTP-el sendiri.
- 3) Kendala Teknis yaitu koneksi internet yang tiba-tiba teputus.

Seperti yang dijelaskan oleh bapak Agoes Tri Hartadi, selaku Lurah Kelurahan Purwodadi, mengatakan bahwa:

“Faktor penghambat pelayanan penerbitan KTP-el yaitu kesadaran masyarakat yang kurang terhadap pentingnya KTP. Masyarakat terlalu apatis dengan penerbitan KTP-el terutama masyarakat yang berpendidikan rendah, ibu rumah tangga, dan masyarakat usia

lanjut yang masih menggunakan KTP-non el ” (wawancara tanggal 21 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Penjelasan lain diungkapkan oleh Mas Aji, selaku OKP (Operator Kependudukan) di Kelurahan Purwodadi, menjelaskan bahwa:

“Faktor penghambat pelayanan penerbitan KTP-el adalah masih banyak penduduk yang tidak mengurus sendiri, bahkan masih ada yang menggunakan calo dan dikenakan biaya. Padahal tidak ada biaya untuk penerbitan KTP-el. Oknum yang biasanya terlibat sebagai calo yaitu pihak RT/RW. Hal itu bisa jadi menjadi salah satu penyebab terjadinya kesalahan data. Selain itu faktor penghambat lainnya yaitu kendala teknis. Koneksi internet yang terkadang tiba-tiba terputus menyebabkan pelayanan sedikit terhambat, dikarenakan semua data-data kependudukan yang ada melalui internet. Salah satu cara mengatasi kendala itu adalah memanggil teknisi, namun memanggil tekni juga memerlukan waktu yang tidak sebentar.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Adanya kendala tersebut menyebabkan beberapa keluhan yang diungkapkan oleh beberapa masyarakat Kelurahan Purwodadi terkait kecepatan pegawai dalam menyelesaikan permasalahan, ketepatan waktu pelayanan, fasilitas yang masih kurang dan kurang adanya penyebaran informasi secara meluas. Hal ini diungkapkan oleh beberapa masyarakat Kelurahan Purwodadi yaitu:

Mbak Rika, sebagai salah satu penduduk Kelurahan Purwodadi, menjelaskan bahwa:

“Saya kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Saya merasa masih dipersulit. Saat itu saya mengurus KTP dengan menyuruh calo, dan membayar Rp 50.0000,- tapi prosesnya malah semakin susah. Akhirnya saya mengurus sendiri di Kelurahan Purwodadi ternyata ada sedikit kesalahan cetak RW. Saya disuruh kembali lagi ke RW untuk mengurus kesalahan tersebut, namun RW meminta saya langsung ke Kelurahan Purwodadi. Saya merasa Kelurahan

tidak mau mempermudah malah melempar-lempar kesalahan. Kurang tanggap menyelesaikan permasalahan dan pelayanan.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Ibu Siti Ulfaturochimah, penduduk Kelurahan Purwodadi yang merasa kurang puas, mengatakan bahwa:

“Jangka waktu yang telah ditentukan untuk pencetakan KTP-el ternyata molor. Padahal saya segera membutuhkan KTP-el untuk keperluan di bank.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Mbak Azizah, penduduk Kelurahan Purwodadi yang juga kurang puas, mengatakan bahwa:

“Ketersediaan sarana tempat fotokopi yang menyebabkan saya jadi agak susah mencari tempat fotokopi. Kan kalau disini disediakan jadi lebih mudah lagi.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Ibu Retno, sabagai penduduk Kelurahan Purwodadi, mengatakan bahwa:

“Pelayanan di Kelurahan Purwodadi baik, cepat kalau datanya sudah lengkap, pengurusan dipermudah, pegawai ramah dan sopan, namun masih terdapat orang yang kurang mengerti tentang pengurusan KTP-el. Biasanya mereka hanya mendapatkan informasi melalui RT/RW. Namun informasi RT/RW kurang jelas.” (wawancara tanggal 25 April 2016 di Kantor Kelurahan Purwodadi).

Dari hasil wawancara kepada narasumber di Kelurahan Purwodadi terkait pelayanan penerbitan KTP-el dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat pelayanan penerbitan KTP-el yaitu adanya penduduk yang masih bersikap apatis terhadap pentingnya KTP-el, masih banyak penduduk yang tidak mengurus sendiri penerbitan KTP-

el, kendala teknis seperti koneksi internet yang terputus dan masih terdapat banyak keluhan masyarakat terkait kecepatan pegawai dalam menyelesaikan permasalahan, ketepatan waktu pelayanan, fasilitas yang masih kurang dan kurang adanya penyebaran informasi secara meluas.

B. Pembahasan

1. Pelaksanaan Teknis Pelayanan Penerbitan KTP-el

a. Tujuan KTP-el

Setiap kebijakan yang dikeluarkan pemerintah selalu ada tujuan yang akan dicapai begitu pula tujuan dari KTP-el. KTP-el mempunyai tujuan untuk mempermudah dalam mendeteksi data kependudukan melalui elektronik. NIK serta cip yang terdapat dalam KTP-el merupakan kode nasional yang dimiliki oleh setiap penduduk. Seperti yang dijelaskan dalam penjelasan umum UU Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan bahwa penerapan KTP-el yang saat ini dilaksanakan merupakan bagian dari upaya untuk mempercepat serta mendukung akurasi terbangunnya database kependudukan di kabupaten/kota, provinsi maupun *database* kependudukan secara nasional. Penerapan KTP-el maka setiap Penduduk tidak dimungkinkan lagi dapat memiliki KTP-el lebih dari satu dan/atau dipalsukan KTP-elnya, mengingat dalam KTP-el tersebut telah memuat kode keamanan dan rekaman

elektronik data penduduk yang antara lain berupa iris mata maupun sidik jari Penduduk. Dengan penerapan KTP-el maka masa pemberlakuan KTP-el yang diatur dalam Pasal 64 ayat (4) yakni berlaku 5 (lima) tahun menjadi seumur hidup, sepanjang tidak adanya perubahan atas elemen data Penduduk dan berubahnya domisili Penduduk. Hal ini perlu dilakukan agar diperoleh kemudahan dan kelancaran dalam pelayanan publik diberbagai sektor baik oleh pemerintah maupun swasta serta diperolehnya penghematan keuangan negara setiap 5 (lima) tahunnya. Sejalan dengan terbangunnya database kependudukan maka perlu pula diperjelas perihal pengaturan hak akses atas pemanfaatan Data Kependudukan baik bagi petugas pada Penyelenggara, Instansi Pelaksana, dan Pengguna.

Hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan KTP-el sudah tercapai sesuai dengan UU Nomor 24 Tahun 2013 Tentang UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 bahwa dengan adanya KTP-el upaya untuk mempercepat serta mendukung akurasi terbangunnya database yaitu mempermudah mendeteksi data kependudukan serta akurasi data kependudukan sehingga meminimalisir terjadinya kepemilikan ganda dan pemalsuan KTP-el. Kemudahan dan kelancaran dalam pelayanan publik yaitu KTP-el berlaku seumur hidup dan dapat dilakukan di kelurahan sehingga

mempermudah masyarakat dalam pengurusan KTP-el serta tidak perlu melakukan pembaharuan setiap lima tahun sekali. Penghematan keuangan negara yaitu KTP-el yang diberlakukan seumur hidup menghemat keuangan negara sehingga pemerintah tidak perlu mengeluarkan dana lima tahunan untuk memproduksi KTP-el setiap penduduk. Namun masih banyak terdapat penduduk yang belum mengetahui bahwa KTP-el berlaku seumur hidup, mengingat tanggal masa berlaku masih tercantum pada KTP-el terbitan lama.

b. Proses Pelaksanaan Teknis Pelayanan Penerbitan KTP-el

1) Kesederhanaan

Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan. Pelayanan dapat dikatakan kebutuhan pokok bagi seluruh warga masyarakat. Pemberi layanan publik khususnya oleh pemerintah kepada warga negaranya merupakan bentuk kewajiban. Melalui administrasi publik, pemerintah dapat mencapai tujuan pemerintah khususnya dalam memberikan pelayanan publik seperti yang dikemukakan oleh Keban (2008:4) bahwa *administration of public* menunjukkan suatu konteks yaitu pemerintah lebih berperan dalam mengemban misi pemberian pelayanan publik, yang diasumsikan bahwa pemerintah lebih responsif atau lebih tanggap terhadap apa

yang dibutuhkan masyarakat dan lebih mengetahui cara terbaik untuk memberi pelayanan publik kepada masyarakat. Bentuk pelayanan publik yang dibutuhkan oleh setiap warga negara adalah pelayanan penerbitan KTP-el.

Pemberian pelayanan penerbitan KTP-el yang dilakukan di seluruh wilayah Indonesia tidak mungkin dapat diatasi oleh pemerintah pusat. Adanya pemerintah daerah bertujuan untuk meringankan beban pemerintah pusat dan untuk memberikan pelayanan yang lebih merata kepada masyarakat. Menurut UU no 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pelayanan penerbitan KTP-el di Kota Malang ditangani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Bentuk pelayanan penerbitan KTP-el tidak hanya langsung melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, namun terdapat berbagai tahap yaitu melalui berbagai instansi pemerintah.

Sebelum tahun 2015 tahapan pelayanan penertbitan KTP-el melalui RT, RW, Kelurahan, Kecamatan, kemudian Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kota Malang. Tahapan tersebut dirasa tidak efektif dan efisien oleh Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Malang, oleh sebab itu menurut Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang Nomor : 188.45 / 180 / 35.73.316 / 2015 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Dilaksanakan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang menetapkan bahwa pelayanan penerbitan KTP-el dapat dilakukan hanya melalui RT, RW dan Kelurahan setempat saja, kecuali bagi peneebitan KTP-el pemula (usia 17 Tahun) harus melakukan perekaman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Kesederhanaan pelayanan penerbitan KTP-el bertujuan untuk lebih dekat dengan masyarakat dalam melakukan penerbitan KTP-el karena dapat dilakukan di kelurahan, seperti yang dijelaskan dalam UU nomor 23 Tahun 2014 pasal 229 ayat (1) bahwa kelurahan dibentuk dengan Perda Kabupaten/Kota berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Kelurahan yang letaknya tidak jauh dari pemukiman warga inilah yang mempunyai tujuan lain adanya kesederhanaan pelayanan penerbitan KTP-el yaitu semakin mudah masyarakat mendapatkan pelayanan penerbitan KTP-el maka semakin masyarakat sadar fungsi dan kegunaan KTP-el.

Adanya penerbitan KTP-el di Kelurahan tidak merubah fungsi daripada kelurahan yang hanya memberikan surat pengantar bagi masyarakat. Kelurahan hanya menyediakan tempat dan sarana serta

prasarana bagi OKP (Operator Kependudukan) yang ditugaskan sebagai panjang tangan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang untuk melayani penerbitan KTP-el. Jam kerja kelurahan dengan OKP (Operator Kependudukan) di kelurahan berbeda. Jam kerja kelurahan dimulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 16.00 sedangkan jam kerja OKP (Operator Kependudukan) di kelurahan hanya pukul 08.00 sampai dengan pukul 14.00. Perbedaan jam kerja kelurahan dengan OKP (Operator Kependudukan) di kelurahan dikarenakan OKP (Operator Kependudukan) harus menyerahkan berkas-berkas penerbitan KTP-el kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang serta mengambil KTP-el yang sudah dicetak untuk diserahkan kepada masyarakat di wilayah kelurahan tersebut.

2) Kejelasan dan Kepastian

a) Persyaratan Teknis dan Administratif

Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau KTP-el merupakan identitas yang wajib dimiliki setiap warga negara Indonesia agar dapat dikatakan sebagai penduduk negara Indonesia, sebagaimana menurut UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 63 yang menjelaskan bahwa setiap warga negara Indonesia dan orang asing yang telah memiliki Izin tetap yang telah berumur 17 tahun atau

telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP-el, berlaku secara nasional, dan setiap penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu KTP-el. Penerbitan KTP-el tidak bisa lepas dari KK. KK merupakan acuan yang digunakan bagi pemohon penerbitan KTP-el dalam mengisi data di formulir penerbitan KTP-el. NIK yang ada pada KK merupakan NIK yang tertera di KTP-el dan NIK tersebut harus sama antara KK dan KTP-el, apabila terdapat perbedaan maka yang harus diganti adalah NIK yang tertera pada KK. Bagi pemohon yang mengisi data berbeda dengan KK maka pemohon diberikan pilihan untuk merubah KK atau mengganti data yang sesuai dengan KK yang dimiliki. Pengurusan penerbitan KTP-el sebisa mungkin dilakukan oleh pemohon yang bersangkutan. Proses layanan serta persyaratan teknis dan administratif penerbitan KTP-el adalah sebagai berikut:

- a) Layanan penerbitan KTP-el bagi penduduk yang belum memiliki KTP-el pada usia wajib dan masih memiliki KTP- non el.

1. Persyaratan administrasi yang harus dipenuhi pemohon yaitu:

- a. Formulir permohonan KTP (F.1-21) yang telah ditandatangani dan dilegalisir oleh RT dan RW;

b. Melampirkan surat nikah bagi penduduk usia 17 tahun yang sudah atau sudah kawin atau pernah kawin;

c. Fotokopi KK terbitan Dinas;

d. Pas Foto berwarna uk.4x6 dengan ketentuan background merah untuk kelahiran ganjil dan background biru untuk kelahiran genap.

e. KTP-non el asli

2. Pemohon menyerahkan semua berkas penerbitan KTP-el kepada petugas kelurahan untuk diteliti kelengkapan berkas. Apabila berkas sudah lengkap dan memenuhi persyaratan maka Formulir F.1-21 ditandatangani dan dilegalisir oleh lurah atau sekretaris lurah. apabila berkas tidak lengkap dan atau terdapat ketidakcocokan data maka berkas dikembalikan kepada pemohon;

3. Berkas yang telah lolos diberikan kepada pemohon untuk diserahkan langsung kepada OKP (Operator Kependudukan) yang ada di kelurahan;

4. Apabila berkas telah diverifikasi oleh OKP, pemohon menuju ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang untuk melakukan perekaman;

5. Pemohon kembali lagi menuju kelurahan dan OKP memberikan tanda terima berkas yang dipergunakan pemohon untuk mengambil KTP-el. Pengambilan KTP-el maksimal jangka waktu 5-7 hari terhitung sejak penyerahan berkas kepada kelurahan.

b) Layanan penerbitan KTP-el karena hilang atau rusak

a. Persyaratan administrasi yang harus dipenuhi pemohon yaitu:

- a. Formulir permohonan KTP (F.1-21) yang telah ditandatangani dan dilegalisir oleh RT dan RW;
- b. Surat Kehilangan KTP dari Kepolisian;
- c. KTP yang rusak/ fotokopi KTP yang hilang;
- d. Fotokopi KK terbitan Dinas;

2. Pemohon menyerahkan semua berkas penerbitan KTP-el kepada petugas kelurahan untuk diteliti kelengkapan berkas. Apabila berkas sudah lengkap dan memenuhi persyaratan maka Formulir F.1-21 ditandatangani dan dilegalisir oleh lurah atau sekretaris lurah. apabila berkas tidak lengkap dan atau terdapat ketidakcocokan data maka berkas dikembalikan kepada pemohon;

3. Berkas yang telah lolos diberikan kepada pemohon untuk diserahkan langsung kepada OKP (Operator Kependudukan) yang ada di kelurahan;
 4. Apabila berkas telah diverifikasi oleh OKP, pemohon diberikan tanda terima berkas yang dipergunakan untuk mengambil KTP-el. Pengambilan KTP-el maksimal jangka waktu 5-7 hari terhitung sejak penyerahan berkas kepada OKP (Operator Kependudukan) di kelurahan.
- c) Layanan penerbitan KTP-el salah atau dirubah
1. Persyaratan administrasi yang harus dipenuhi pemohon yaitu:
 - a. Formulir permohonan KTP (F.1-21) yang telah ditandatangani dan dilegalisir oleh RT dan RW;
 - b. Fotokopi KK terbitan Dinas;
 - c. Fotokopi Akta Kelahiran/ Surat Kelahiran dari Rumah Sakit/ Kelurahan;
 - d. Fotokopi ijasah yang dimiliki;
 - e. Fotokopi Surat Nikah atau cerai bagi perubahan status;
 - f. KTP-el asli
 2. Pemohon menyerahkan semua berkas penerbitan KTP-el kepada petugas kelurahan untuk diteliti

kelengkapan berkas. Apabila berkas sudah lengkap dan memenuhi persyaratan maka Formulir F.1-21 ditandatangani dan dilegalisir oleh lurah atau sekretaris lurah. apabila berkas tidak lengkap dan atau terdapat ketidakcocokan data maka berkas dikembalikan kepada pemohon;

3. Berkas yang telah lolos diberikan kepada pemohon untuk diserahkan langsung kepada OKP (Operator Kependudukan) yang ada di kelurahan;

4. Apabila berkas telah diverifikasi oleh OKP, pemohon diberikan tanda terima berkas yang dipergunakan untuk mengambil KTP-el. Pengambilan KTP-el maksimal jangka waktu 5-7 hari terhitung sejak penyerahan berkas kepada OKP (Operator Kependudukan) di kelurahan.

Persyaratan penerbitan KTP-el tersebut sebagaimana telah dijelaskan dalam Permendagri Nomor 69 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional terdapat pada pasal (5) dan (6) dan diperjelas di dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang Nomor : 188.45 / 180 / 35.73.316 / 2015 Tentang

Penetapan Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Dilaksanakan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

b) Unit kerja/Pejabat yang Berwenang dan Bertanggungjawab

Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam pelayanan publik merupakan pihak yang menentukan berjalannya pelayanan penerbitan KTP-el dengan baik. Unit kerja/pejabat yang bertugas dalam memberikan pelayanan penerbitan KTP-el juga menentukan seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam pelayanan penerbitan KTP-el di kelurahan yaitu pertama lurah/sekretaris lurah yang bertugas sebagai penanggungjawab kelurahan, kedua Kasi Yanum yang bertanggungjawab atas semua pelayanan yang diberikan di kelurahan termasuk pelayanan penerbitan KTP-el, dan ketiga OKP (Operator Kependudukan) di kelurahan yang bertanggungjawab atas semua pelayanan kependudukan serta data-data kependudukan masyarakat di suatu kelurahan untuk diproses dan dipertanggungjawabkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Menurut Alberech dan Zemke

(1990:41) seperti yang dikutip oleh Dwiyanto (2008:140), kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi, dan pelanggan. Sistem pelayanan penerbitan KTP-el di kelurahan mempunyai prosedur dan mekanisme yang jelas yaitu apabila berkas-berkas yang tidak memenuhi persyaratan akan dikembalikan kepada pemohon sehingga segala bentuk penyimpangan dapat diminimalisir.

SDM pemberi layanan petugas pelayanan penerbitan KTP-el dapat mengoperasikan sistem pelayanan dengan baik, terlebih bagi OKP (Operator Kependudukan) di Kelurahan yang berperan penting dalam memverifikasi data pemohon secara online untuk dilakukan penerbitan KTP-el dan dipertanggungjawabkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Strategi yang dilakukan dalam pelayanan penerbitan KTP-el di kelurahan dalam pengantar penerbitan KTP-el apabila lurah tidak ada di tempat maka bisa diwakilkan oleh sekretaris lurah sehingga pemohon tidak perlu menunggu lurah berada ditempat, selain itu jangka waktu penerbitan KTP-el yang diberikan OKP (Operator Kependudukan) dengan jangka waktu 5-7 hari setelah berkas masuk dimaksudkan agar mengantisipasi apabila terjadi kesalahan teknis. Bagi pemohon yang membutuhkan

penerbitan KTP-el lebih cepat maka OKP (Operator Kependudukan) di kelurahan akan langsung mengarahkan pemohon menuju Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Pelanggan (*customers*), unit kerja/pejabat pelayanan penerbitan KTP-el di kelurahan secara keseluruhan mengenali semua pemohon yang akan mengurus penerbitan KTP-el sehingga pelayanan yang diberikan dapat tepat sasaran.

c) Rincian Biaya

Biaya adalah rincian yang harus dikeluarkan seorang warga negara dalam pengurusan pelayanan publik sebagai imbalan atau pemberian pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Semua pelaksanaan pelayanan publik memerlukan kepastian rincian biaya serta tatacara pembayaran. Seperti yang dijelaskan dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 bahwa dalam prinsip-prinsip pelayanan publik harus ada rincian biaya dan tatacara pembayaran. Pelayanan penerbitan KTP-el tidak terdapat rincian biaya dikarenakan tidak ada biaya yang dikeluarkan bagi warga negara yang ingin mengurus penerbitan KTP-el. Pemohon penerbitan KTP-el tidak dipungut biaya atau gratis.

Hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa kejelasan dan kepastian pelaksanaan penerbitan KTP-el sudah

jas dan pasti yaitu persyaratan teknis pelayanan penerbitan KTP-el antara lain formulir permohonan penerbitan KTP-el (F.1-21) yang telah ditandatangani dan dilegalisir RT, RW dan Lurah, fotokopi KK terbitan dinas, pas foto 4x6 dengan ketentuan background merah untuk kelahiran ganjil dan biru untuk kelahiran genap, serta surat-surat pendukung lainnya. Persyaratan administratif pelayanan penerbitan KTP-el yaitu pemohon menuju RT dan RW untuk penandatanganan serta legalisir formulir F.1-21, pemohon menuju kelurahan dengan membawa semua berkas administratif, jika berkas tidak lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon, jika berkas lengkap maka mendapatkan tandatangan lurah dan legalisasi surat, setelah itu proses selanjutnya berkas diserahkan kepada petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di kelurahan. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan yaitu lurah/sekretaris lurah selaku penanggungjawab kelurahan, Kasi Yanum sebagai penanggungjawab pelayanan umum di kelurahan, dan OKP (Operator Kependudukan) yang berada di kelurahan sebagai penanggungjawab berkas kependudukan yang akan diserahkan ke dinas. Tidak terdapat rincian biaya (gratis) dalam pelayanan penerbitan KTP-el.

3) Kepastian Waktu

Kepastian waktu pelayanan penerbitan KTP-el merupakan jangka waktu yang diberikan kepada pemohon dalam menyelesaikan penerbitan KTP-el. Jangka waktu yang disediakan oleh penyedia pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, seperti yang dijelaskan dalam prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003. Setiap pemohon penerbitan KTP-el akan diberikan jangka waktu tertentu oleh OKP (Operator Kependudukan) di kelurahan terhitung sejak berkas penerbitan KTP-el diserahkan kepada OKP (Operator Kependudukan). Jangka waktu yang sesuai dengan SOP dalam penyelesaian penerbitan KTP-el adalah 3 hari, namun untuk mengantisipasi serta jika terdapat kendala teknis, maka implementasi penerbitan KTP-el memerlukan waktu 5-7 hari. Terdapat masyarakat yang pro kontra terhadap jangka waktu penyelesaian penerbitan KTP-el, ada yang tepat waktu bahkan lebih cepat dari yang ditentukan namun ada pula yang kecewa bahwa jangka waktu 5-7 hari tidak tepat waktu.

Hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa jangka waktu yang ditentukan tidak sesuai dengan SOP yang ada yaitu 3 hari, sedangkan implementasi penyelesaian 5-7 hari bahkan terkadang ada pula yang lebih dari 5-7 hari. Hal ini dapat diartikan bahwa kepastian waktu yang disediakan oleh penyedia layanan

dalam memberikan pelayanan penerbitan KTP-el masih perlu diperbaiki.

4) Akurasi

Akurasi merupakan ketepatan data-data yang tertera dalam KTP-el baik NIK, nama, tempat/tanggal lahir, jenis kelamin, golongan darah, alamat, agama, status perkawinan, dan pekerjaan.

Akurasi data KTP-el dapat dikatakan 90% akurat. Akurasi tersebut dikarenakan data penerbitan KTP-el telah sinkron dengan KK. NIK yang terdapat di KK merupakan bentuk dari kode secara nasional yang berisikan identitas suatu warga negara, jika NIK yang terdapat pada KK berbeda dengan NIK yang tercantum dalam KTP-el maka yang perlu diganti adalah KK. KK dan KTP-el hubungannya tidak pernah lepas dan saling sinkron. OKP (Operator Kependudukan) ketika memasukkan nomor NIK yang terdapat dalam KK, maka secara otomatis data kependudukan pemohon penerbitan KTP-el telah tercantum dalam *database*. Verifikasi data dalam penerbitan KTP-el yang digunakan yaitu melalui komputer yang dihubungkan melalui koneksi internet, oleh sebab itu dapat dikatakan menggunakan konsep *e-government*. Bentuk akurasi KTP-el yang digunakan ini menggunakan konsep *e-government*, seperti yang dijelaskan dalam konsep *e-government* menurut Alexander Rusli (2004) yang dikutip oleh Holle (2011:27)

adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (*e-service*), seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer, serta multimedia.

Hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa akurasi produk KTP-el 90% akurat. NIK yang tertera dalam KTP-el telah *sinkron* dengan KK sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan produk KTP-el. KK yang sesuai akan menghasilkan KTP-el yang sesuai pula. NIK merupakan kode nasional. NIK hanya dimiliki oleh satu orang setiap warga negara.

5) Keamanan

Keamanan proses dan produk KTP-el adalah bentuk keamanan proses serta produk dari identitas pemohon penerbitan KTP-el. Keamanan proses dapat dikatakan sangat aman karena hanya petugas OKP (Operator Kependudukan) yang dapat diperkenankan mengakses data kependudukan yang ada di kelurahan. Komputer khusus dan terdapat aplikasi yang hanya diketahui *username* dan *password* oleh OKP (Operator Kependudukan) di kelurahan. keamanan proses tersebut sesuai dengan PP Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik pasal 1 ayat (6) bahwa: Dokumen Elektronik adalah setiap Informasi Elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal,

atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau Sistem Elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Verifikasi data pemohon juga memerlukan ketelitian dan OKP (Operator Kependudukan) bertanggungjawab kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang atas berkas-berkas dari pemohon penerbitan KTP-el yang telah diterima. KTP-el yang sudah dicetak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dibawa langsung oleh OKP (Operator Kependudukan) di kelurahan untuk diserahkan langsung kepada pemohon dengan menunjukkan bukti penerimaan berkas dan telah berisi tanggal pengambilan.

Bentuk keamanan proses dan produk KTP-el menggunakan konsep *e-government*. Sejak berlakunya Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* maka Indonesia dituntut untuk menggunakan konsep *e-government*. Penggunaan konsep *e-government* dalam melaksanakan rangka pelayanan penerbitan KTP-el khususnya keamanan proses KTP-el dan dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan

efisien serta dapat diakses secara mudah dan murah. Seperti yang dijelaskan dalam Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 pada butir 6 bahwa: Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu :

- 1) pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik;
- 2) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Bentuk keamanan proses penerbitan KTP-el yang menggunakan teknologi informasi atau *e-government* dengan cara data-data kependudukan yang telah tercantum dalam sistem elektronik secara mudah oleh OKP (Operator Kependudukan) di kelurahan serta produk KTP-el yang terdapat NIK atau cip yang berfungsi untuk mengidentifikasi data kependudukan seorang warga negara telah tersimpan dalam suatu sistem informasi.

Hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa keamanan proses dan produk KTP-el dapat dikatakan aman. OKP (Operator Kependudukan) yang bertugas di kelurahan diperkenankan untuk membuka data-data kependudukan masyarakat kelurahan tersebut, baik staf maupun pejabat kelurahan tidak diperbolehkan mengakses data tersebut. Data-data kependudukan hanya dapat diakses melalui komputer yang telah disediakan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan hanya OKP (Operator Kependudukan) yang mengetahui *username* dan *password*. Keamanan produk KTP-el menggunakan konsep *e-government* yaitu *Database* yang digunakan oleh OKP (Operator Kependudukan) menggunakan aplikasi Jitsi dan SIAK. Aplikasi Jitsi digunakan sebagai alat komunikasi antara OKP (Operator Kependudukan) dengan staf di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang maupun OKP (Operator Kependudukan) Kelurahan di Kota Malang apabila terjadi suatu kendala. KTP-el yang sudah di cetak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil segera dibawa langsung oleh OKP (Operator Kependudukan) untuk diserahkan langsung kepada masyarakat dengan membawa bukti pengambilan KTP-el.

6) Tanggungjawab

Tanggungjawab pimpinan penyelenggara merupakan pihak yang bertanggungjawab atas semua keluhan yang dirasakan oleh

penerima pelayanan. Menurut Sulasto (2006) seperti yang dikutip oleh Puspitosari (2011:129-130) Beberapa elemen yang harus terpenuhi untuk menunjukkan perlunya pelayanan publik adil dan berkualitas:

1. Relasi tanggungjawab dan paradigma pelayanan publik bagi penerima layanan yaitu harus memenuhi standar minimum yang sesuai dan tidak bertentangan dengan kontrak layanan. Pelayanan publik yang adil tidak hanya melayani yang mampu “membayar” tetapi berlaku untuk semua kelompok masyarakat. Pelaksanaan pelayanan KTP-el di kelurahan minim sekali terdapat deskriminasi. Tidak ada perbedaan dalam melayani masyarakat.
2. Kualitas layanan bagi pemberi layanan, kepuasan masyarakat merupakan bentuk keberhasilan pemberian layanan yang baik. Masyarakat yang mendapatkan pelayanan penerbitan KTP-el di kelurahan secara garis besar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, namun masih terdapat masyarakat yang kurang puas atas cara penyelesaian masalah yang dilakukan oleh penyedia pelaksanaan pelayanan KTP-el.
3. Buah pelayanan publik yang baik bagi masyarakat, pemberian pelayanan kepada seluruh kelompok masyarakat tanpa adanya deskriminatif. Pelaksanaan pelayanan KTP-el di kelurahan memberikan pelayanan sebaik-baiknya serta memberikan

informasi dengan jelas kepada setiap masyarakat tanpa adanya deskriminatif.

Penanggungjawab pelayanan penerbitan KTP-el di kelurahan berada pada Kasi Yanum dan OKP (Operator Kependudukan) di Kelurahan.

7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan penerbitan KTP-el merupakan komponen yang harus dipenuhi bagi penyedia layanan sebagai alat untuk menunjang keberhasilan pelayanan penerbitan KTP-el. Kelengkapan sarana dan prasarana juga menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Rohmah (2011:37) bahwa kelengkapan termasuk dalam dimensi atau atribut perbaikan kualitas jasa termasuk kualitas pelayanan publik. Kelengkapan sarana dan prasarana keperluan kerja bagi penyedia layanan penerbitan KTP-el antara lain:

- 1) Komputer;
- 2) Printer;
- 3) Peralatan kantor (seperti *clip*, *streples*, *bulpoin*, pensil, penghapus, lem, stempel dan *tipe-x*);
- 4) Meja;
- 5) Kursi;

- 6) Filling Cabinet;
- 7) Pesawat telepon;
- 8) Kipas angin;
- 9) Modem;
- 10) Webcam;
- 11) Aplikasi Jitsi dan SIAK

Sedangkan kelengkapan sarana dan prasarana berupa fasilitas yang disediakan khususnya bagi penerima pelayanan penerbitan KTP-el antara lain:

- 1) Toilet;
- 2) Tempat parkir;
- 3) Ruang tunggu;
- 4) Ruang menyusui.

Hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan penerbitan KTP-el telah menunjang terlaksananya pelayanan dengan baik serta menentukan kualitas pelayanan. Kelengkapan tersebut antara lain terdiri dari: komputer, printer, peralatan kantor (seperti *clip*, *streples*, *bulpoin*, *pensil*, *penghapus*, *lem*, *stempel* dan *tipe-x*), *meja*, *kursi*, *filling cabinet*, *pesawat telepon*, *kipas*

angin, modem, webcam, aplikasi jitsi dan siak, toilet, tempat parker, ruang tunggu, ruang menyusui, , namun adanya fasilitas tersebut masih kurang apabila belum tersedia tempat fotokopi yang semakin memudahkan pemohon penerbitan KTP-el tidak kesulitan mencari tempat fotokopi.

8) Kemudahan Akses

Setiap warga negara dalam memperoleh pelayanan khususnya pelayanan penerbitan KTP-el membutuhkan kemudahan akses pelayanan yang didapat dari pemberi pelayanan. Kemudahan akses dalam pelayanan ini dimaksudkan dalam arti masyarakat dalam mengurus penerbitan KTP-el menjadi mudah karena letak lokasi pelayanan penerbitan KTP-el mudah dijangkau. Kelurahan yang letaknya tidak jauh dari pemukiman warga menjadikan penduduk yang bertempat tinggal di wilayah tersebut tidak kesulitan dalam mendapatkan pelayanan penerbitan KTP-el dengan baik. Sejak dikeluarkannya Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang Nomor : 188.45 / 180 / 35.73.316 / 2015 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Dilaksanakan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang maka masyarakat dengan lebih mudah mendapatkan pelayanan penerbitan KTP-el melalui kelurahan tanpa perlu menuju Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang kecuali bagi warga negara yang menerbitkan KTP-el pertama kali pada usia wajib. Sesuai dengan diberlakukannya peraturan tersebut maka semakin maksimal fungsi kelurahan yang telah dijelaskan dalam Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan pasal 8 ayat (3) yaitu:

Ayat (3) Kelurahan mempunyai fungsi :

1. penyusunan dan pelaksanaan Rencana Strategis dan Rencana Kerja;
2. pelaksanaan kegiatan pemerintahan;
3. penyelenggaraan kegiatan peningkatan kesejahteraan masyarakat;
4. pengkoordinasian kegiatan pembangunan;
5. pemberdayaan masyarakat;
6. pelayanan masyarakat;
7. penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
8. pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan umum;
9. pembinaan lembaga kemasyarakatan;
10. pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
11. penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP);

12. pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
13. pengelolaan pengaduan masyarakat;
14. penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui website Pemerintah Daerah;
15. pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, keputakaan dan kearsipan;
16. pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
17. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Akses kemudahan pelayanan penerbitan KTP-el selain disebabkan karena letak lokasi yang strategis, dilengkapi pula fasilitas yang memadai. Fasilitas tersebut antara lain area parkir yang cukup memadai, ketersediaan toilet yang bersih, dan ruang tunggu yang nyaman.

9) **Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan**

Pemberi layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus dengan kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan yang memiliki kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dalam menerbitkan KTP-el dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Seperti yang terdapat dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 bahwa pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberi pelayanan dengan ikhlas. Jam kerja pelayanan penerbitan KTP-el di kelurahan dimulai sejak pukul 08.00-16.00 WIB namun berbeda dengan OKP (Operator Kependudukan) di Kelurahan yang jam kerja dimulai pukul 08.00-14.00 WIB. Namun, jika terdapat penduduk yang datang lebih awal yaitu pukul 07.30 maka petugas pelayanan penerbitan KTP-el akan tetap melayani. Hal ini membuktikan bahwa kedisiplinan pemberi pelayanan penerbitan KTP-el sudah disiplin dalam memberikan pelayanan. Kesopanan dan keramahan pemberi pelayanan penerbitan KTP-el dirasa masyarakat sangat memuaskan penyampaian informasi yang diberikan pemberi layanan juga sangat jelas.

Hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan penyedia pelayanan penerbitan KTP-el disiplin dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan yaitu dimulai pukul 08.00. kesopanan serta keramahan penyedia pelayanan penerbitan

KTP-el dapat dikatakan sopan dan ramah. Penyampaian informasi yang jelas kepada setiap masyarakat yang membutuhkan informasi serta memberikan pelayanan dengan baik.

10) Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan di sekitar pelayanan penerbitan KTP-el harus juga diperhatikan, dimana penerima pelayanan harus merasa nyaman dalam memperoleh pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan KTP-el. Kenyamanan yang dimaksud menurut Keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2003 bahwa lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, dan rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Kenyamanan lingkungan pelayanan penerbitan KTP-el di kelurahan sudah dirasa nyaman oleh masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan dengan banyaknya masyarakat yang berkunjung ke kelurahan untuk melakukan pelayanan KTP-el. Kenyamanan lingkungan pelayanan penerbitan KTP-el antara lain dilengkapi dengan lingkungan yang tertib, teratur dan ruang tunggu yang nyaman bagi masyarakat yang mengurus penerbitan KTP-el. Fasilitas lain yang mendukung kenyamanan pelayanan penerbitan KTP-el yaitu ketersediaan

halaman parkir yang cukup memadai serta ketersediaan toilet yang bersih.

Hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa kenyamanan lingkungan pelayanan penerbitan KTP-el terletak pada lingkungan yang tertib, teratur dan ruang tunggu yang nyaman bagi masyarakat yang mengurus penerbitan KTP-el. Fasilitas lain yang mendukung kenyamanan pelayanan penerbitan KTP-el yaitu ketersediaan halaman parkir yang cukup memadai serta ketersediaan toilet yang bersih.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Penerbitan KTP-el

Setiap pelaksanaan pelayanan tentunya memiliki hambatan serta pendukung berlangsungnya pelaksanaan pelayanan, tidak terkecuali bagi pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP-el di Kelurahan. adapun faktor pendukung serta penghambat dalam pelaksanaan pelayanan KTP-el antara lain sebagai berikut:

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung pelayanan merupakan faktor yang mendukung pelayanan penerbitan KTP-el. Faktor-faktor inilah yang mendukung kelancaran pelayanan penerbitan KTP-el.

Adapun faktor-faktor pendukung pelayanan penerbitan KTP-el adalah sebagai berikut:

1) Regulasi yang jelas

Yaitu pelaksanaan penerbitan KTP-el telah sesuai dengan peraturan yang telah dikeluarkan baik oleh pemerintah maupun instansi terkait. Regulasi yang digunakan dalam pelayanan penerbitan KTP-el yaitu UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Permendagri Nomor 69 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional dan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang Nomor : 188.45 / 180 / 35.73.316 / 2015 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Dilaksanakan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

2) Sumber Daya Manusia yang ahli

Yaitu mampu menjalankan tugas yang telah diserahkan kepadanya dan mampu menyelesaikan tugas tersebut dengan baik. Sumber daya manusia ahli dalam penerbitan

KTP-el yaitu yang mampu memberikan pelayanan sebaik mungkin serta mampu mengoperasikan sistem yang disediakan.

3) Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai

Yaitu sarana dan prasara yang menunjang terlaksananya pelayanan dengan baik. Sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan penerbitan KTP-el yaitu ketersediaan komputer, printer, alat-alat perkantoran, koneksi internet dan aplikasi jitsi dan SIAK.

Menurut Chaniago (2006) seperti yang dikutip oleh Puspitosari (2011:127-128) mengamati berbagai persoalan pelayanan publik, bahwa: Hanya sebagian kecil keseluruhan instansi yang menyediakan pelayanan dengan prosedur yang jelas dan banyak instansi penanggungjawab dan pemberi layanan tidak memiliki prosedur pelayanan yang jelas. Namun pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP-el di kelurahan telah menyediakan sistem pelayanan dengan prosedur yang jelas, yang sesuai dengan UU Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan serta dalam Perpres Nomor 25 tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sumber daya manusia yang ahli dalam melaksanakan serta bertanggungjawab terhadap pelayanan penerbitan KTP-el.

Ketersediaan sarana dan prasarana yang disediakan cukup memadai bagi pelaksanaan penerbitan KTP-el.

Hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP-el antara lain terdiri dari regulasi yang jelas, sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana yang memadai.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat pelayanan merupakan faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP-el. Faktor-faktor inilah yang menghambat kelancaran pelayanan penerbitan KTP-el. Menurut Prasojo (2006) seperti yang dikutip oleh Puspitosari (2011:128) menjelaskan persoalan pelayanan publik di Indonesia yang dikelompokkan kedalam tiga hal, yaitu:

- a. Paradigma Pelayanan Publik, yaitu aturan dan regulasi masih banyak yang menggambarkan buruknya pelayanan publik.
- b. Belum ada regulasi yang memadai, adanya regulasi pada saat ini belum menyakinkan bahwa kewajiban negara mestinya diiringi dengan kemampuan memberi layanan yang terbaik.
- c. Kualitas Pelayanan tidak memadai dan masih diskriminatif.

Namun pada kenyataannya, seiring berjalannya waktu, faktor-faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik khususnya pelaksanaan pelayanan KTP-el saat ini terletak pada kesadaran masyarakat sebagai penerima pelayanan. Tidak semua instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan buruk. Adapun faktor-faktor penghambat pelayanan penerbitan KTP-el adalah sebagai berikut:

1) Kesadaran Masyarakat yang rendah akan pentingnya KTP-el.

Masyarakat kurang sadar akan pentingnya memiliki identitas kependudukan, sehingga apabila sewaktu-waktu membutuhkan identitas kependudukan masyarakat baru akan mengunjungi instansi penerbitan pelayanan KTP-el yaitu kelurahan. bahkan yang terjadi adalah usia wajib memiliki KTP-el yaitu 17 tahun diabaikan begitu saja, dan baru akan mengurus KTP-el pada usia 19 tahun dan apabila dibutuhkan untuk mengurus kepentingan contohnya mengurus SIM (Surat Ijin Mengemudi). Kesadaran masyarakat yang kurang tersebut menyebabkan masih adanya penduduk yang bersangkutan tidak mengurus sendiri penerbitan KTP-el. Ketidakmauan masyarakat untuk membuka mata bahwa penyedia layanan akan memberikan pelayanan dengan baik dalam penerbitan KTP-el menyebabkan masyarakat enggan untuk mengurus sendiri penerbitan KTP-el yang menyebabkan keakuratan data penduduk dapat terjadi

ketidakcocokan. Masyarakat lebih senang melibatkan oranglain selain keluarga dalam mengurus KTP-el dan mengeluarkan biaya karena tidak ingin dipersulit. Faktor tersebut terjadi dikarenakan masih banyak masyarakat mengeluh terkait kurangnya pengetahuan tentang pelayanan penerbitan KTP-el, pegawai yang kurang tanggap menyelesaikan masalah, dan kurangnya fasilitas fotokopi.

2) Kendala Teknis.

Kendala yang sering terjadi dalam pelaksanaan pelayanan KTP-el adalah terputusnya koneksi internet. Semua data-data kependudukan yang hanya bisa diakses melalui koneksi internet dan teknisi yang disediakan tidak selalu berada ditempat. Hal ini menyebabkan ketidak tepatan waktu pelayanan penerbitan KTP-el.

Hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat pelaksanaan penerbitan KTP-el tidak selalu terletak kepada pemberi pelayanan saja, namun terletak kepada msasyarakat itu sendiri. Kesadaran Masyarakat yang rendah akan pentingnya KTP-el sehingga masih banyak penduduk yang bersangkutan tidak mengurus sendiri penerbitan KTP-el. Faktor pengahambat selain terdapat pada masyarakat juga terdapat pada kendala teknis pelayanan penerbitan KTP-el yang saat ini telah menggunakan teknologi informasi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan Teknis Pelayanan Penerbitan KTP-el
 - a. Pelaksanaan teknis pelayanan penerbitan KTP-el telah sesuai dengan tujuan daripada KTP-el yaitu untuk mempermudah mendeteksi data kependudukan, akurasi data kependudukan, kemudahan, kelancaran dalam pelayanan publik dan masa berlaku seumur hidup. Namun masih banyak terdapat penduduk yang belum mengetahui bahwa KTP-el berlaku seumur hidup mengingat masa berlaku pada KTP-el yang lama masih tercantum.
 - b. Proses pelaksanaan teknis pelayanan penerbitan KTP-el
 - 1) Kesederhanaan pelayanan penerbitan KTP-el sejak tahun 2015 yaitu masyarakat dapat mengurus penerbitan pelayanan KTP-el melalui kelurahan masing-masing, namun bagi masyarakat yang belum memiliki KTP-el harus melalui proses perekaman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.
 - 2) Kejelasan dan kepastian pelayanan penerbitan KTP-el yaitu persyaratan teknis pelayanan penerbitan KTP-el prosesnya melalui RT, RW, dan kelurahan, sedangkan persyaratan administratif pelayanan KTP-el yaitu formulir permohonan penerbitan KTP-el (F.1-21), KK terbitan dinas, pas foto ukuran

4x6, dan dokumen pendukung lainnya, Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan yaitu lurah/sekretaris lurah, Kasi Yanum dan OKP (Operator Kependudukan) yang berada di kelurahan, tidak terdapat rincian biaya (gratis) dalam pelayanan penerbitan KTP-el.

- 3) Kepastian waktu yang disediakan oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan penerbitan KTP-el masih belum tepat waktu.
- 4) Akurasi produk KTP-el 90% akurat.
- 5) Keamanan proses dan produk KTP-el terjamin keamanannya karena operator kependudukan telah menggunakan sistem dilengkapi *username* dan *password* yang hanya diketahui oleh petugas kependudukan.
- 6) Tanggungjawab pelayanan penerbitan KTP-el berada pada Kasi Yanum dan OKP (Operator Kependudukan), namun tanggungjawab pelayanan penerbitan KTP-el masih kurang tanggap dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan penerbitan KTP-el telah menunjang terlaksananya pelayanan dengan baik serta menentukan kualitas pelayanan.
- 8) Akses pelayanan penerbitan KTP-el yang dilakukan di kelurahan semakin memudahkan masyarakat karena kelurahan

mempunyai letak yang strategis yang letaknya dekat dengan warga, namun penyediaan fasilitas fotokopi masih belum tersedia.

- 9) Kedisiplinan penyedia pelayanan penerbitan KTP-el disiplin dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan yaitu dibuka pukul 08.00.
- 10) Kenyamanan lingkungan pelayanan penerbitan KTP-el terletak pada lingkungan yang tertib, teratur dan ruang tunggu yang nyaman bagi masyarakat yang mengurus penerbitan KTP-el serta fasilitas-fasilitas yang mendukung kenyamanan pelayanan penerbitan KTP-el.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Penerbitan KTP-el

a. Faktor Pendukung

- 1) Adanya regulasi yang jelas yaitu pelayanan penerbitan KTP-el telah diatur dalam UU Nomor 24 Tahun 2013, Permendagri Nomor 69 dan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang Nomor : 188.45 / 180 / 35.73.316 / 2015.
- 2) Sumber Daya Manusia yang ahli yaitu penyedia pelayanan penerbitan KTP-el telah memberikan pelayanan dengan baik serta mampu menggunakan teknologi yang ada.

- 3) Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai yaitu semua sarana dan prasarana yang ada mampu mendukung pelayanan penerbitan KTP-el dengan baik.

b. Faktor Penghambat

- 1) Kesadaran Masyarakat rendah yang menyebabkan:
 - a) Adanya penduduk yang bersangkutan tidak mengurus sendiri penerbitan KTP-el
 - b) Kurangnya pengetahuan tentang pelayanan penerbitan KTP-el
 - c) Pegawai yang kurang tanggap menyelesaikan masalah
 - d) Kurangnya fasilitas fotokopi.
- 2) Kendala Teknis yaitu koneksi internet yang tiba-tiba teputus yang menyebabkan ketidaktepatan waktu pelayanan penerbitan KTP-el.

B. Saran

- a. Perlu adanya pemberitahuan secara jelas kepada seluruh penduduk bahwasanya masa berlaku KTP-el seumur hidup. Mengingat masih banyak penduduk yang belum mengetahui karena masih tercantum tanggal masa berlaku pada KTP-el terbitan lama.
- b. Perlu adanya peraturan secara jelas bahwa mengurus penerbitan KTP-el harus dilakukan oleh yang bersangkutan agar data-data yang diberikan akurat.

- c. Perlu diadakan sosialisasi langsung lebih mendalam tentang pentingnya memiliki KTP-el dengan cara menyebar brosur atau membuat baliho tentang tatacara pelayanan penerbitan KTP-el terutama bagi masyarakat yang telah masuk wajib umur memiliki KTP-el dan masyarakat menengah kebawah.
- d. Adanya penyedia layanan penerbitan KTP-el yang kurang tanggap dalam menyelesaikan permasalahan maka perlu adanya perbaikan dari sikap tanggungjawab aparatur pemerintah dalam menyelesaikan masalah pelayanan penerbitan KTP-el melalui pelatihan pegawai.
- e. Perlu adanya ketersediaan mesin fotokopi bagi masyarakat penerima pelayanan penerbitan KTP-el.
- f. Perlu adanya teknisi khusus yang ditempatkan di kelurahan-kelurahan sehingga dengan cepat koneksi internet yang tiba-tiba terputus dapat diperbaiki sehingga pelayanan penerbitan KTP-el dapat tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, Rahardjo. 2011. *Manajemen Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Azwar, Saifudin. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjahmada University Press
- Idris, Amiruddin. 2012. Pengaruh Motivasi Kerja dan Jiwa Kewirausahaan Terhadap Kinerja Pelayanan Aparatur SKPD dan Implementasinya pada Kualitas Pelyanan Publik di Provinsi Aceh. *Jurnal ekonomika*. 3(5) : 9 23
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- LAN. 2009. *Standar Pelayanan Publik (Langkah-Langkah Penyusunan)*. Jakarta: LAN
- Magnar, Kuntana, 1984. *Pokok-Pokok Pemerintahan Daerah Otonom dan Wilayah Administratif*. Bandung: CV Armico
- Mardalis, 2014, *METODE PENELITIAN Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: Bumi Aksara
- Miles, Matthew B, A. Michael Huberman and Johnny Saldana, 2014, *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Third Edition: Sage Publications, Inc.
- Mindarti, Lely Indah. 2007. *Revolusi Administrasi Publik (Aneka Pendekatan dan Teori Dasar)*. Malang: Banyu Media Publishing
- Muluk, M.R Khairul. 2009. *Peta Konsep Desentralisasi dan Pemerintahan Daerah*. Surabaya: ITS Press
- Nawawi, Zaidan. 2013. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Nurcholis, Hanif. Enceng. Amin, Zainul Ittihad,. 2010. *Administrasi Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Pasolong, Herbani. 2012, *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta
- Puspitosari, Hesti. Khalikussabir. Kurniawan, Luthfi J. 2012. *Filosofi Pelayanan Publik (Buramnya Wajah Pelayanan Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik)*. Malang: SETARA Press

- Rusnani, Sitti. 2013. Persepsi Masyarakat tentang Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Handil Bakti Kecamatan Palaran Kota Samarinda. *Ejournal Administrasi Negara*. 1(2) : 365 379
- Rochmah, Siti. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: Universitas Negeri Malang (UM Press)
- Santosa, Pandji. 2012. *Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi Good Governance)*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sinambela, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implimentasi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Syaukani, Gaffar, Affan, Rasyid, M. Ryaas. 2003. *Otonomi Daerah dalam Negara Kesatuan*. Jogyakarta: Pustaka Pelajar
- Tjiptoherijanto, Prijono, Manurung Mandala. 2010. *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press)
- Wang, Juman. 2013. Studi Tentang Implementasi Undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Kongbeng Kabupaten Kutai timur. *e-Jurnal ekonomika*. 1(4) : 1216
- Undang-undang Nomor 26 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006
- Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Organisasi Peraturan Daerah
- Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan
- Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
- Keputusan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*
- Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional

Permendagri Nomor 69 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional

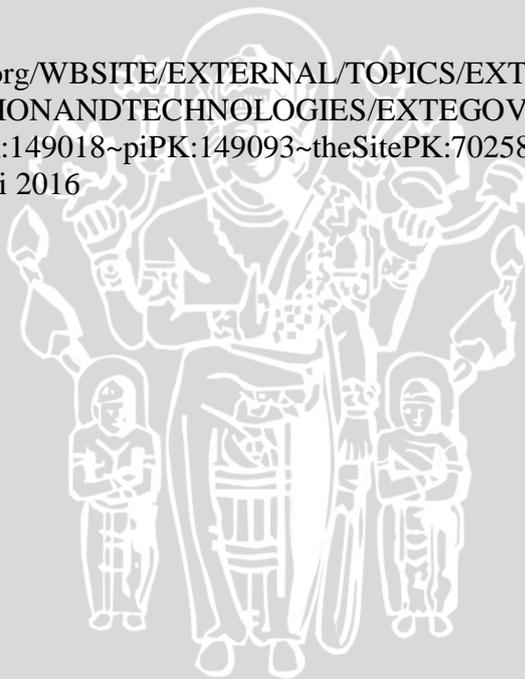
Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan

Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang Nomor : 188.45/ 180/ 35.73.316/ 2015 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Dilaksanakan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang

<http://sapa.kemendagri.go.id/pengaduan/detil/2924#.Vm2DGMn-LqA> diakses pada tanggal 13 Desember 2015

<http://malangkota.go.id/tickets/pengaduan-keras-2/> diakses pada tanggal 18 januari 2016

<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTEGOVERNMENT/0,,menuPK:702592~pagePK:149018~piPK:149093~theSitePK:702586,00.html> diakses pada tanggal 21 Januari 2016





LAMPIRAN



Surat Ijin Penelitian BAKESBANGPOL Kota Malang



PEMERINTAH KOTA MALANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. A. Yani No. 98 Telp. (0341) 491180 Fax. 474254

M A L A N G

Kode Pos 65125

REKOMENDASI PELAKSANAAN PENELITIAN
NOMOR : 072/54.04.P/35.73.405/2016

Berdasarkan pemenuhan ketentuan persyaratan sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Walikota Malang, Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Pemberian Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian dan Praktek Kerja Lapangan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang Oleh Badan Kesatuan Bangsa, dan Politik Kota Malang, serta menunjuk surat Ketua Jurusan Adm. Publik FIA Universitas Brawijaya Malang Nomor : 5297/UN10.3/PG/2016 tanggal 5 April 2016, Perihal : Riset/ Survey, kepada pihak sebagaimana disebut di bawah ini:

- a. Nama : MARSELLA WAHYU ANGGRAENI.
- b. NIM : 125030505111005.
- c. Judul : Pelaksanaan Pelayanan KTP-el Kota Malang.

dinyatakan memenuhi persyaratan untuk mengajukan permohonan informasi dan data tugas skripsi yang berlokasi di :

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Malang.
- Kelurahan Purwodadi Kec. Blimbing Kota Malang.

Sepanjang yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut :

- a. Tidak melakukan penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul, maksud dan tujuan penelitian;
- b. Menjaga perilaku dan mentaati tata tertib yang berlaku pada lokasi tersebut di atas;
- c. Mentaati ketentuan peraturan perundang-undangan.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, dan masa berlaku rekomendasi ini adalah sejak tanggal **ditetapkan s/d 07 Mei 2016**.

Malang, 06 April 2016

KEPALA BAKESBANGPOL
 KOTA MALANG


Ir. BAMBANG SUHARIJADI.
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19580917 199203 1 003

Tembusan :
 Yth. Sdr. - Ketua Jurusan Adm. Publik FIA
 Universitas Brawijaya Malang;
 - Camat Blimbing Kota Malang;
 - Mahasiswa Ybs.



Surat Keterangan Selesai Riset/Penelitian



PEMERINTAH KOTA MALANG
KELURAHAN PURWODADI
KECAMATAN BLIMBING KOTA MALANG
 Jl. A. Yani No. 148 Malang Telp. 0341 – 475757

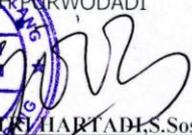
Nomor	: 072/82/35.73.01.1004/2016	Kepada	
Sifat	: Penting	Yth.Sdr. Ketua Jurusan Administrasi Publik	
Lampiran	: -	FIA Universitas Brawijaya Malang	
Perihal	: Pelaksanaan Penelitian	DI – M A L A N G	

Menindaklanjuti surat Rekomendasi pelaksanaan Penelitian dari Kantor Bakesbangpol Kota Malang: 072/54.04.P//433/35.73.405/2016 tanggal 06 April 2016

Nama : MARSELLA WAHYU ANGGRAENI
 NIM : 125030505111005
 Judul : pelaksanaan Pelayanan KTP-el Kota Malang

Bahwa yang berangkutan telah mengadakan Penelitian sampai dengan Tanggal 9 Mei 2016.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 10 Mei 2016
 LURAH PURWODADI

 AGUS TRI HARTADI, S.Sos, MSi
 NIP. 19710109 199101 1 001



Sarana dan Prasnana Kelurahan Purwodadi







Contoh Tanda Terima Berkas KTP-el

TANDA TERIMA BERKAS KELURAHAN		
NO.	NAMA	JENIS LAYANAN
1		
2		
3		
4		
5		

SELESAI : 29 APR 2016

TGL. MASUK : 25 APR 2016

penerima



CURICULLUM VITAE

Nama : Marsella Wahyu Anggraeni
Nomor Induk Mahasiswa : 125030505111005
Tempat tanggal lahir : Malang, 29 Maret 1994
Pendidikan : SDN Kebonsari 2 Malang Tamat tahun 2006
SMPN 12 Malang Tamat tahun 2009
SMKN 4 Malang Tamat tahun 2012

