



**TINJAUAN TERHADAP PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK ATAS  
PENGURUSAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DI  
KABUPATEN KLATEN**

Maya Eka Wijayanti\*, Budi Gutami, Nabitatus Sa'adah  
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro  
E-mail : [leichen94@yahoo.com](mailto:leichen94@yahoo.com)

**Abstrak**

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan perencanaan dan mengontrol penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi dan pemanfaatan hasil administrasi kependudukan untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. populasi tertentu di Indonesia semakin berkembang, Membangun tertib administrasi penduduk, teratur, terus menerus dan teratur database yang menuju modern, tertib NIK. Kondisi seperti ini juga terjadi di Kabupaten Klaten, KTP-el di Kabupaten Klaten membutuhkan waktu proses jika dibandingkan dengan kabupaten Banjarnegara KTP-el lebih mudah diselesaikan sekitar seminggu tapi di Kabupaten Klaten selama tiga bulan dan pelayanan publik masih rendah . Oleh karena itu Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik, mampu menyediakan untuk tertib administrasi masyarakat serta penanganan hambatan yang terjadi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis empiris. Hal ini karena jawaban atas rumusan masalah dicari melalui penelitian lapangan. Spesifikasi penelitian ini adalah fungsi analitik deskriptif untuk menggambarkan gambar objek yang diteliti. Metode pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan kuesioner, lokasi penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan penyajian data, dan kesimpulan. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih rendah, ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan rakyat, antara sarana dan prasarana lainnya yang belum lengkap. Meningkatkan disiplin terutama mengenai jam masuk, jam istirahat dan jam kerja. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang KTP-el seharusnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sering sosialisasi dan publikasi KTP-el manfaat, termasuk istilah, prosedur, dan biaya jasa

Kata kunci: KTP- E, Kualitas Pelayanan Publik

**Abstract**

*Population administration is a series of planning and control the issuance of documents and demographic data through population registration, civil registration, information management and utilization of population administration for public services and the development of other sectors. certain populations in Indonesia is growing, Build orderly population administration, on a regular, continuous and regular database towards modern, orderly NIK. Such conditions also occurred in the district of Klaten, KTP-el in Klaten District takes the process when compared with the KTP-el Banjarnegara district more easily resolved about a week but in Klaten regency for three months and public services is still low. Therefore How is the implementation of public service, able to provide for the orderly administration of the community as well as handling the barriers that occur. The method used in this research is juridical empirical method. This is because the answer to the problem formulation sought through field research. Specifications of this research is descriptive analytic function to describe the image of the object being studied. The method of collecting data through observation, interviews and questionnaires, the study site. Analysis of the data in this study using data presentation, and conclusion. These results indicate that the quality of public services is still low, there are some indicators that have not been run in accordance with the wishes of the people, among other facilities were not yet complete. Improve discipline especially regarding hours of admission, hours of rest and hours of work. To raise public awareness about VAW-el supposed Department of Population and Civil Registration*



*frequent dissemination and publication of KTP-el benefits, including terms, procedures, and service charges*

*Keywords: KTP- E, Quality of Public Services*

## I. PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah 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. Administrasi kependudukan merupakan kegiatan yang kompleks karena melibatkan banyak instansi dan kepentingan. Mengingat jumlah penduduk Indonesia yang semakin hari semakin bertambah besar, Membangun penyelenggaraan administrasi kependudukan yang tertib, teratur, berkesinambungan dan modern menuju tertib database, tertib NIK. Kondisi demikian juga terjadi di Kabupaten Klaten, pengurusan KTP-el di Kabupaten Klaten membutuhkan proses waktu yang apabila dibandingkan dengan Kabupaten Banjarnegara pengurusan KTP-el lebih mudah selesai sekitar satu minggu tetapi di Kabupaten Klaten selama tiga bulan dan pelayanan publik masih rendah. Maka dari itu Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan publik, apakah

mampu memberikan tertib administrasi bagi masyarakat serta penanganan terhadap hambatan yang terjadi.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *yuridis empiris*. Hal ini karena jawaban dari perumusan masalahnya dicari melalui penelitian lapangan. Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis berfungsi untuk mendeskripsikan gambaran objek yang diteliti. Metode Pengumpulan Data dengan teknik observasi, wawancara, dan angket, lokasi penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan publik masih rendah, ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain sarana dan prasarana yang belum lengkap, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan dan timbul masalah mengenai jaringan komputer perekaman data.

Penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Klaten adalah kurangnya sumber daya pegawai. Upaya penanganan perlunya

perbaikan manajemen pengelolaan dan sistem pelaporan data, pemahaman masyarakat akan arti pentingnya dokumen kependudukan masih. Demi kelancaran proses pelayanan, sangat diharapkan bagi pegawai untuk meningkatkan kedisiplinan. Disiplin terhadap peraturan, terutama mengenai jam masuk, jam istirahat dan jam kerja. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kepemilikan KTP-el hendaknya pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sering melakukan sosialisasi dan publikasi tentang manfaat KTP-el, termasuk syarat, prosedur, dan biaya pelayanannya

## II. METODE

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan *yuridis empiris*. Metode *yuridis empiris* yaitu suatu metode pendekatan yang menekankan pada teori-teori hukum dan aturan-aturan hukum yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti dan kemudian dihubungkan dengan kenyataan yang ada terhadap pelaksanaan pelayanan pelayanan publik atas kepengurusan kartu tanda penduduk di dinas kependudukan dan catatan sipil. Spesifikasi penelitian ini adalah deskriptif analitis, yaitu menggambarkan data seteliti mungkin yang kemudian di hubungkan dan membandingkan

serta memakai aspek-aspek mengenai pelaksanaan pelayanan publik atas kepengurusan kartu tanda penduduk elektronik di kabupaten klaten setelah itu di analisis terhadap semua data yang sudah ada agar dapat diketahui secara jelas gambaran mengenai proses pelaksanaan pelayanan publik kepengurusan KTP-el dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Subjek penelitian ini dibagi menjadi dua, yakni informan dan responden. Informan adalah orang yang memberi informasi yang sedang dilakukannya, sedangkan responden adalah subjek yang memeberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan dalam wawancara yang terkait langsung dengan permasalahan yang diteliti.<sup>1</sup> Informan dalam penelitian ini adalah aparat sipil negara dinas kependudukan dan catatan sipil, sedangkan responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang merupakan pemohon dari pelayanan KTP-el. Objek penelitian adalah hal yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian yang merupakan materi yang diteliti atau harus dipecahkan permasalahannya.<sup>2</sup> Objek penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan publik kepengurusan KTP-el yang telah dilakukan di Dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Klaten. Objek

---

<sup>1</sup> *Ibid*, hlm 20

<sup>2</sup> R. Soepranto, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2003), hlm 55

penelitian adalah hal yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian yang merupakan materi yang diteliti atau harus dipecahkan permasalahannya.<sup>3</sup>

Metode pengumpulan data diperoleh dari Data Primer dan Data sekunder. Data Primer adalah data yang diperoleh dengan cara melakukan penelitian di lapangan, yaitu melakukan penelitian langsung pada instansi atau lembaga terkait yang menjadi obyek penelitian ini. Adapun data primer ini diperoleh dengan cara wawancara langsung dengan aparatur sipil negara di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Klaten serta pemohon KTP-el. Data sekunder adalah data yang diperoleh antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, buku harian.

Metode analisis yang digunakan adalah kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif-analitis, yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan dan juga perilakunya yang nyata diteliti serta dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.<sup>4</sup> Setelah dilakukan analisis data kemudian dapat diperoleh kesimpulan dengan metode penarikan kesimpulan induktif, yaitu cara berfikir dalam mengambil kesimpulan secara umum yang didasarkan

atas fakta-fakta yang bersifat khusus.<sup>5</sup>

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Pelaksanaan Pelayanan Publik atas Kepengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kabupaten Klaten

Proses pelaksanaan pengurusan kartu tanda penduduk dengan indikator kehandahan, daya tanggap, keyakinan, perhatian, berwujud dengan hasil indikator di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten khususnya dalam pelayanan KTP-el sudah berjalan baik tetapi belum maksimal, hal ini dapat dilihat penilaian responden pada kelima pelayanan publik menurut *Kotler* untuk dimensi keyakinan (*assurance*) kualitas pelayanannya sangat baik atau bisa dikatakan sangat berkualitas paling rendah yaitu pada dimensi keandalan(*reability*) dimana dalam hal kewajaran dan kejelasan biaya membayar seratus ribu apabila proses pembuatan dipercepat maksimal sepuluh hari tetapi apabila sesuai prosedur gratis selama tiga bulan. daya tanggap (*responsiveness*) yaitu dimana kita ketahui bahwa kedua dimensi tersebut merupakan dimensi yang paling

<sup>3</sup> R. Soepranto, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2003), hlm 55

<sup>4</sup> *Ibid*, hlm 21.

<sup>5</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana Predana Media Group, 2005), Hlm 38.

berpengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan itu sendiri.

### **B. Pengaruh Pelayanan Publik terhadap tertib administrasi bagi masyarakat atas kepengurusan KTP-el Kabupaten Klaten**

Adapun tujuan utama dari penyelenggaraan administrasi kependudukan adalah untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan yang terdiri dari terbangunnya database kependudukan yang diarahkan pada terbangunnya data base kependudukan yang akurat, baik di tingkat Kabupaten Klaten dengan pelayanan publik yang baik, maupun di tingkat Provinsi dan Pusat. Dengan terwujudnya tertib database kependudukan ini maka akan tersedia database yang valid dan akuntabel sehingga dapat dimanfaatkan sebagai data statistik yang akurat.

Dengan kebijakan kebijakan yang diterapkan tersebut Pelayanan Publik mampu memberikan tertib administrasi bagi masyarakat atas kepengurusan KTP-el Kabupaten Klaten dalam pengurusan dokumen-dokumen kependudukan yang mudah cepat dan ramah sejalan dengan tujuan Pemerintah secara luas agar dapat mewujudkan Pemerintahan Kabupaten Klaten yang baik bersih dan berwibawa serta sejahteraan. Berdasarkan hal - hal di atas dengan adanya pelayanan publik yang baik akan tercipta tertib administrasi bagi masyarakat, terbukti sudah terbangunnya data base kependudukan yang akurat setiap

penduduk wajib mempunyai satu NIK, yang merupakan nomor identitas diri penduduk bersifat unik dan tunggal, berlaku seumur hidup serta sangat diperlukan untuk instrument multifungsi dalam pelayanan publik. Di dukung dengan pelayanan pembuatan KTP-el gratis.

### **C. Penghambat serta upaya penanganan terhadap hambatan yang terjadi dalam pelayanan publik atas kepengurusan KTP-el Kabupaten Klaten**

#### **1. Faktor Penghambat Pelayanan Publik atas kepengurusan KTP-el Kabupaten Klaten**

- a. Infrastruktur, alat perekaman data, sarana dan prasarana yang tidak menunjang sehingga proses pembuatan ktp-el membutuhkan proses lama.
- b. Alat perekaman KTP-el yang sering terjadi gangguan pada saat data dikirim kepusat.
- c. Berkas yang diajukan pemohon masih banyak yang kurang lengkap sehingga menghambat proses pembuatan
- d. Kurangnya pegawai profesional dalam pengurusan pemrosesan KTP-el.
- e. Permasalahan komputerisasi yang meliputi lambatnya kinerja komputer dan kurangnya unit komputer.
- f. koneksi internet yang sering bermasalah sehingga

- menghambat proses pelayanan.
2. Upaya penanganan terhadap hambatan yang terjadi dalam pelayanan publik atas kepengurusan KTP-el Kabupaten Klaten

Secara umum, kendala-kendala yang dihadapi Dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Klaten dalam pelayanan publik kepengurusan KTP-el yaitu mengenai keterbatasan sarana dan prasarana. Kendala yang dimaksud tersebut yaitu terbatasnya pelayanan yang perlu dibenahi baik segi fisik maupun non fisik, perlu perbaikan dalam masalah komputerisasi yang lambat serta perlu perbaikan juga terhadap permasalahan jaringan internet dan perekaman data berkaitan dengan proses pembuatan KTP-el.

Upaya-upaya yang dilakukan dinas kependudukan catatan sipil dalam pelayanan publik kepengurusan KTP-el dalam meminimlisir kendala-kendala yang dihadapi, diantaranya:

- a. Dengan diajukan anggaran untuk pembenahan baik segi fisik maupun non fisik berkaitan dengan pelayanan publik pelayanan.
- b. Alat perekaman ditambah supaya mempermudah apabila perekaman data yang satu mengalami masalah masih bisa menggunakan perekaman data yang lain.

- c. Adanya syarat yang dimengerti masyarakat supaya mempermudah masyarakat mengetahui persyaratan pembuatan KTP-el dengan jelas supaya masyarakat mengajukan berkas tidak sering ditolak dengan alasan persyaratan kurang lengkap. Adanya papan informasi mengenai prosedur dan syarat pembuatan KTP-el.
- d. Rekrutmen pegawai serta adanya pelatihan-pelatihan mengenai KTP-el supaya pegawai lebih handal.
- e. Melakukan pembenahan terkait permasalahan komputerisasi dengan menambah unit dan memperbaiki unit agar sistem dapat bekerja dengan baik.
- f. Memperbaiki jaringan koneksi internet.

Menurut penjabaran dan penjelasan hasil dari penelitian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik kepengurusan kartu tanda penduduk di kabupaten klaten masih belum maksimal serta pelayanan publik baik sarana dan prasarana masih rendah, pembuatan KTP-el tiga bulan di karenakan alat perekaman data yang sering terjadi permasalahan serta adanya pungutan biaya sebesar seratus ribu apabila ingin dipercepat. pelaksanaan pelayanan belum bisa dikatakan baik. Karena masih banyak kenda-kendala yang dihadapi baik dari masyarakat sebagai

pemohon maupun dari pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Klaten sebagai pelaksana. Namun, Kendala-kendala tersebut dapat diminimalisir dengan upaya-upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Klaten demi tetap terwujudnya tujuan dari pelaksanaan pengurusan KTP-el dengan jelas, tepat dan cepat serta biaya yang pasti sehingga masyarakat pun tidak sedikit yang merasakan manfaat dari adanya pelayanan ini. Disamping proses yang tidak memerlukan waktu yang lama serta waktu pelaksanaan bagi masyarakat yang hanya bisa pada waktu libur juga tersedia tanpa harus memberi kuasa pada orang lain dan menghindari calo atau pungutan liar. Namun, apabila melihat teori Kotler yang dijadikan penulis dalam penelitian ini, ada faktor yang belum terpenuhi, sehingga belum bisa dikatakan proses pelaksanaan pelayanan ini efektif dan baik.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai Tinjauan terhadap Pelaksanaan Pelayanan Publik atas Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kabupaten Klaten dikatakan belum maksimal baik dengan proses satu bulan sudah memperoleh KTP-el, tetapi apabila ingin dipercepat masyarakat membayar seratus

ribu dengan proses maksimal sepuluh hari serta masyarakat masih mengeluhkan dalam hal ketepatan waktu penyelesaian KTP-el dan kesederhanaan prosedur yang masih berbelit-belit tetapi sudah lebih baik. Pelayanan publik yang baik akan tercipta tertib administrasi bagi masyarakat, terbukti sudah terbangunnya data base kependudukan yang akurat setiap penduduk dengan adanya pelayanan publik yang baik otomatis masyarakat akan tertid administrasi kependudukan. pelayanan untuk masyarakat terkendala oleh masalah infrastruktur baik fisik maupun non fisik, alat perekaman data, sarana dan prasarana perlu adanya anggaran untuk pembenahan sarana dan prasarana baik fisik maupun non.

#### V. DAFTAR PUSTAKA

##### Buku

- Abidin, Said Zainal, 2014 .  
Kebijakan Publik. Jakarta :  
Universitas Indonesia.
- Adi, Rianto. 2004. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, Jakarta : Granit.
- Ali, Achmad. 1998. *Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum*, Jakarta: Yarsif Watampone.
- Agung, Kurniawan. 2006  
Transformasi Pelayanan  
Publik. Yogyakarta:  
Geasindo
- Agus Dwiyanto, 2012.  
Mewujudkan Good  
Governance melalui



- Pelayanan Publik  
Yogyakarta:UGM.
- Amiruddin dan H. Zainal Asikin  
, 2004 Pengantar Metode  
Penelitian Hukum , Jakarta :  
PT Raja Grafindo Persada.
- Barata,2004. Dasar-dasar  
Pelayanan Prima .  
Jakarta:Komputindo,2004.
- Berry L, Zeitaml, Parasuraman,  
2000. The Service Quality  
Puzzle. Jakarta:Business  
Horizons.
- Boediono, 2003. Pelayanan  
Prima Perpajakan. Jakarta :  
Rineka Cipta.
- David, Osborne, Plastrik, 2000.  
Memangkas Lima Strategis  
Menuju Pemerintah  
(Terjemahan Abdul  
Rosyid), Jakarta:PPM.
- Dwiyanto,Indiharto, Birokrasi  
Amplop, 2006.  
Yogyakarta:Gaya Media.
- Faturochman dan Agus  
Dwiyanto ,ed. 2001.  
Kependudukan dalam Era  
Reformasi,  
Yogyakarta:Media.
- Hanif Nurcholis, 2005. Teori  
dan Praktek Pemerintahan  
dan Otonomi Daerah  
Jakarta:Grasindo
- Kotler, Philip, Manajemen  
Pemasaran, 2005. Jakarta:  
Indeks.
- Muhammad Idrus , 2007.  
Metode Penelitian Ilmu-  
Ilmu Sosial Pendekatan  
Kualitatif & Kuantitatif,  
Yogyakarta: UII Press.
- Philipus M. Hadjon et al, 2005.  
Yogyakarta:Universitas  
Gajah Mada
- Prof. Dr., Warsito Utomo, 2012.  
Administrasi Publik Baru  
Indonesia. Yogyakarta :  
Pustaka Pelajar.
- Rinto Adi, 2004. Metodologi  
Penelitian Sosial dan  
Hukum , Jakarta: Granit
- Soerjono Soekanto, 2014.  
Pengantar Penelitian Hukum  
, Jakarta : Universitas  
Indonesia
- Sugiyono, 2001. Metode  
Penelitian Administratif,  
Bandung : Aflabeta.  
Indonesia.
- Tjiptono, Candra, Fandy,  
Gregorius, 1999. Service  
Quality & Satisfaction  
Jakarta:Puzzle.
- Thoha, Miftah, 2011. Ilmu  
Administrasi Publik  
Kontemporer, Jakarta :  
Media Group.
- Umar Tuanaya, 1981. Ilmu  
Kependudukan, Jakarta :  
Erlangga.
- Zauhar, Susilo, 2001.  
Administrasi Publik,  
Malang : Brawijaya.
- Undang-undang**  
Undang-undang Dasar NRI  
1945  
Undang-undang Pelayanan  
Publik No 25 Tahun  
2009  
Undang- Undang No.12  
Tahun 2006 tentang  
Kewarganegaraan  
Undang-undang Administrasi  
Pemerintahan No 30  
Tahun 2014  
Undang-Undang No 52  
Tahun 2009 Tentang  
Perkembangan  
Kependudukan dan  
Pembangunan Keluarga



Undang-undang

Kependudukan No 24  
Tahun 2013

PP RI No 27 Tahun 1994  
Tentang Pengelolaan  
Perkembangan  
Kependudukan

PP RI No 57 Tahun 2009  
tentang Perubahan atas  
PP No. 27 Tahun 1994  
tentang Pengelolaan  
Perkembangan  
Kependudukan

PERMENDAGRI No. 11  
Tahun 2010 tentang  
Pedoman Pendataan  
dan Penerbitan  
Dokumen  
Kependudukan Bagi  
Penduduk Rentan  
Administrasi  
Kependudukan

PERMENDAGRI No.4  
Tahun 2010 tentang  
Pedoman Pelayanan  
Administrasi Terpadu  
Kecamatan