

## **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN E-KTP DI BREBES**

**Aqib Ardiansyah**

Universitas Peradaban

Jl. Raya Pagoejengan KM 3 Paguyangan, Brebes

*ardi\_atsaurob@yahoo.co.id*

**Aswhar Anis**

Universitas Peradaban

Jl. Raya Pagoejengan KM 3 Paguyangan, Brebes

*aswhar.anis@gmail.com*

### ***Abstract***

This study aims to describe the public perception of E-KTP servants in Brebes city. The indicators in this study are the simplicity of service procedures, clarity of services (from requirements, work units and service fees), the timeliness of completion of services, product and process safety, facilities and services, as well as access to places and locations of services. The research method uses qualitative descriptive. The source of primary data is obtained by using purposive sampling technique, to determine some people who are considered to really master the problem related to this research. The study illustrate that public perceptions of E-KTP servants in Brebes city from the simplicity of procedures are not easily understood by the community. Clear service clarity of clear requirements, responsive work units, and free service fees. in accordance with the determined schedule. Product and process safety. Insufficient infrastructure facilities. As well as the place and location of services that are easily accessible in the E-KTP service in the Brebes city.

**Keywords:** community perception, E-KTP service, Brebes City

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan E-KTP di Brebes. Indikator dalam penelitian ini adalah kesederhanaan prosedur pelayanan, kejelasan layanan (dari kejelasan persyaratan, unit kerja dan biaya layanan), kepastian waktu penyelesaian pelayanan, keamanan proses dan produk layanan, sarana dan prasarana pelayanan, serta akses ke tempat dan lokasi pelayanan. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, untuk menentukan responden yang dianggap tahu atau menguasai masalah yang berkaitan dengan penelitian ini. Penelitian ini menggambarkan dimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan E-KTP di Brebes dari kesederhanaan prosedur yang tidak mudah dimengerti. Kejelasan layanan yang jelas dari persyaratan yang jelas, unit kerja yang cepat tanggap, dan biaya layanan gratis. Waktu penyelesaian layanan sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Proses dan produk layanan yang terjamin keamanannya. Sarana dan prasarana yang belum cukup memadai. Serta tempat dan lokasi pelayanan yang mudah diakses dalam pelayanan e-KTP di Brebes.

**Kata kunci:** Persepsi masyarakat, Pelayanan E-KTP, Brebes

## PENDAHULUAN

Masyarakat adalah sekelompok manusia yang hidup berdampingan dalam satu sistem tatanan sosial dalam satu kesatuan. Seperti halnya menurut Mac Iver, J.L Gillin, yang mengartikan masyarakat sebagai kumpulan individu-individu yang saling ber-gaul dan berinteraksi karena mem-punyai norma-norma, cara-cara, nilai-nilai dan prosedur yang merupakan kebutuhan bersama berupa suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinyu dan terikat oleh suatu identitas bersama (Soelaiman, dalam Musadun, 2000: 86). Masyarakat dalam kehidupannya akan selalu berubah dan berkembang. Hal ini sejalan dengan berkembangnya pengetahuan dan teknologi yang semakin maju setiap harinya. Adapun pola pikir masyarakat juga ikut berkembang. Masyarakat menjadi lebih maju dan lebih kritis terhadap segala aspek dalam hidupnya. Kondisi inilah yang mendorong pemerintah untuk dapat memenuhi kebutuhan di segala aspek kehidupan masyarakatnya, terutama dalam mendapatkan pelayanan optimal dari pemerintah.

Pemerintah untuk memenuhi kebutuhan di kehidupan mas-

yarakat, tidak akan lepas dari fungsi pelayanan publik. Adapun pelayanan publik sendiri menurut undang-undang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun pelayanan publik sendiri merupakan tanggungjawab baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Hal ini dimaksudkan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Dengan pemerintah daerah yang menjalankan urusan daerahnya sendiri, diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dimana ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public services function*), fungsi pembangunan (*development function*), dan fungsi perlindungan (*protection function*.)

Fungsi pelayanan masyarakat (*public services function*) berkaitan erat dengan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan. Salah satu dari tugas-tugas umum pemerintahan adalah sistem administrasi kependudukan yang

merupakan hak sipil dan hak perdata penduduk. Sehingga perlu adanya suatu sistem administrasi kependudukan yang sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan yang optimal. Adapun salah satu pelayanan kependudukan adalah pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Kartu Tanda Penduduk elektronik atau Electronic-KTP (E-KTP) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi.

Program E-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan manggandakan KTP nya. Untuk mengatasi

masalah tersebut, sekaligus untuk menciptakan kartu identitas tunggal maka diterapkanlah KTP elektronik yang berbasis NIK. KTP elektronik yang berbasis NIK membuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data diri seseorang.

Brebes merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Tengah yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Dimana pelayanan kependudukan tersebut, terintegrasi secara elektronik melalui pelayanan online dalam rangka pemberian layanan langsung kepada semua masyarakat di Kota Brebes. Hal ini merupakan inovasi yang sangat menarik dalam hal pelayanan publik. Namun inovasi ini menimbulkan pertanyaan, apakah inovasi ini juga membuat pelayanan yang diberikan menjadi lebih optimal dan menjadikan pelayanan lebih profesional serta memenuhi harapan masyarakat pengguna layanan. Dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan pemerintah. Seperti halnya dalam pelayanan E-KTP dimana ada stigma dalam masyarakat bahwa pelayanan E-KTP merupakan pelayanan yang

prosedurnya ribet dan prosesnya memakan waktu yang lama.

Seperti halnya yang terjadi di pelayanan kependudukan di Brebes sendiri, dimana bisa dilihat ketika berada di tempat loket pelayanan kependudukan di Kantor Pelayanan Publik (PP) di Brebes sebagai kantor pusat pelayanan terpadu satu pintu. Dimana masih banyaknya pengaduan dan keluhan yang disampaikan langsung kepada petugas loket pelayanan kependudukan di Brebes, baik menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, kurang informatif, dan lama-nya waktu dalam proses pelayanan yang diperlukan. Berdasarkan dari fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait “Persepsi Masyarakat Pada Pelayanan E-KTP di Brebes”.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Persepsi Masyarakat**

Pengertian persepsi dari kamus psikologi adalah berasal dari bahasa Inggris, *perception* yang artinya persepsi, penglihatan, tanggap-an; adalah proses seseorang menjadi sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya; atau

pengetahuan lingkungan yang diperoleh melalui interpretasi data indera (Kartono dan Gulo, 1987). Sedangkan menurut Desideranto dalam *Psikologi Komunikasi* karya Jalaluddin Rahmat (2003: 16) persepsi adalah penafsiran suatu obyek, peristiwa atau informasi yang dilandasi oleh pengalaman hidup seseorang yang melakukan penafsiran itu. Dengan demikian dapat dikatakan juga bahwa persepsi adalah hasil pikiran seseorang dari situasi tertentu

Adapun menurut Leavitt Harold J (1978: 3) persepsi dapat dilihat dalam arti sempit yaitu penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas ialah pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu. Proses persepsi tidak dapat terlepas dari proses penginderaan dan proses tersebut merupakan proses pendahulu dari proses persepsi. Penginderaan sendiri dapat diartikan suatu stimulus yang diterima oleh individu melalui alat reseptor yang disebut indera. Alat indera merupakan penghubung antara individu dengan dunia luarnya. Dari stimulus yang diindera oleh individu, diorganisasikan kemudian diinterpretasikan sehingga individu menyadari dan mengerti tentang sesuatu yang

diindera kemudian tercipta persepsi. Jadi dapat dikatakan bahwa persepsi yaitu penafsiran atau sudut pandang seseorang dari serangkaian informasi yang didapat dari keadaan sekitarnya.

Adapun pengertian masyarakat sendiri menurut Mac Iver, J.L. Gillin adalah kumpulan individu-individu yang saling bergaul dan berinteraksi karena mempunyai norma-norma, cara-cara, nilai-nilai dan prosedur yang merupakan kebutuhan bersama berupa suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinyu dan terikat oleh suatu identitas bersama (Soelai-man, dalam Musadun, 2000:86). Sedangkan pengertian masyarakat menurut Ralph Linton dalam Harsojo (1997:144) adalah setiap kelompok manusia yang telah cukup lama hidup dan bekerja sama sehingga mereka itu dapat mengorganisasikan dirinya dan berpikir tentang dirinya sebagai kesatuan sosial dengan batas-batas tertentu.

Jadi dapat disimpulkan bahwa masyarakat merupakan orang-orang yang bergaul dan memiliki nilai-nilai, tatanan sosial yang sama. Bila dihubungkan antara persepsi dan masyarakat, dapat diartikan sebagai persepsi masyarakat merupakan penafsiran atau sudut pandang dari suatu kelom-

pok yang hidup dalam suatu nilai-nilai tatanan sosial terhadap serangkaian informasi yang didapat.

### **Pelayanan Publik**

Menurut Sampara dalam Sinambela (2011: 5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Thoha (1996: 39) selanjutnya mengemukakan secara lebih spesifik memberikan penjelasan tentang pelayanan publik bahwa, pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Secara teknis pelayanan itu pada hakikatnya adalah bagaimana memberikan kepuasan kepada pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu pemberian layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pemberi layanan yang dilakukan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sedangkan definisi publik sendiri menurut Lijan Poltak Sinam-bella, dkk (2011: 5) kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Sehingga pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh suatu instansi publik yang dalam hal ini bisa dikatakan sebagai pemerintah, sebagai upaya memenuhi kebutuhan dan keperluan masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

### **Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan per-

hatian serius oleh aparatur pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah kepuasan masyarakat. Sehingga dibutuhkan kualitas pelayanan publik yang profesional. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 Tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 10 prinsip pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

1. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
  - 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 public dan tata cara 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 kerja  
Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses  
Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberi pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan  
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan prinsip dan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan.

## METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan fenomena sosial tertentu. Dalam hal ini adalah menggambarkan hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di loket Dindukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)



di Brebes. Hal ini dipilih agar dapat menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali fakta mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di loket Dindukcapil Brebes. Adapun jenis data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari para informan berupa informasi di lapangan, yang meliputi persepsi masyarakat pada pelayanan E-KTP di Brebes. Adapun informan ter-sebut adalah Masyarakat pengguna layanan E-KTP di loket dinduk-capil di Brebes. Untuk memperoleh informasi dari sumber data primer penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan pertimbangan bahwa informan yang dipilih tersebut mengetahui permasalahan yang diteliti. Dimana dalam hal ini responden dibatasi dengan kriteria pengguna layanan E-KTP di Brebes yang datang ke loket dindukcapil yang usianya diatas 17 tahun.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pelayanan E-KTP di Brebes**

Pemerintah Kota Brebes melalui Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil (Dindukcapil) me-maksimalkan pelayanan. Untuk pelayanan meliputi:

1. Akta Kelahiran
2. Akta Kematian
3. Permohonan KTP
4. Permohonan KIA
5. Konsolidasi Data Penduduk
6. Pemutakhiran Data Perkawinan

Pemohon memilih salah satu pelayanan yang diinginkan, lalu akan tampil lembar persyaratan apa aja yang dibutuhkan untuk membuat dokumennya. Pemohon diharap untuk mempersiapkan data sesuai kebutuhan. Setelah data di entri oleh pemohon, operator akan melakukan validasi data. Jika data benar semua, maka akan di-proses dan dicetak, demikian pula sebaliknya jika belum, pemohon akan diminta melengkapi data terlebih dahulu. Adapun pelayanan E-KTP sendiri, baik permohonan perekaman E-KTP bagi pemula, permohonan E-KTP rusak dan E-KTP hilang semua dilakukan online. Setelah data diproses oleh dindukcapil pemohon akan men-dapatkan notifikasi kapan doku-men dapat diambil. Begitu juga dengan permohonan perekaman E-KTP bagi pemula, waktu pe-rekaman akan diinformasikan kapan akan dilaksanakan. Adapun perkiraan

data jadi untuk E-KTP adalah 2 hari setelah permohonan disetujui, dan ketika dokumen sudah selesai maka akan dapat diambil di kantor Dukcapil pada pukul 08.00 – 15.00 WIB.

### **Gambaran Presepsi Masyarakat Pada Pelayanan E-KTP di Brebes**

Pelayanan pembuatan E-KTP di Brebes merupakan kegiatan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dengan pembuatan identitas resmi penduduk Indonesia yang telah mencapai usia legal. Untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk, maka perlu adanya E-KTP secara nasional. Persepsi masyarakat pada pelayanan E-KTP di Brebes di pengaruhi oleh harapan terhadap pelayanan yang di inginkan. Dimana pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Penyelenggaraan pelayanan pembuatan E-KTP di Brebes merupakan kegiatan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan dokumen legal terkait identitas pribadi penduduk Indonesia di Brebes. Persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap penyelenggara pelayanan E-KTP di Brebes masih ada menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan

masih belum mak-simal dalam melayani masyarakat. Ada beberapa aspek pelayanan dari aspek prosesur pelayanan, kejelasan pelayanan, waktu penyelesaian, keamanan, kelengkapan sarana dan prasarana dan kemudahan akses akan lokasi dan tempat pelayanan kepada masyarakat perlu ditingkat-kan.

### **Prinsip Pelayanan**

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 Tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 10 prinsip pelayanan umum. Namun dalam penelitian ini peneliti memfokus-kan menjadi 6 prinsip saja, dian-taranya adalah:

1. Kesederhanaan, dimana prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, dari segi persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu, dimana pelak-sanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Keamanan, dalam hal ini proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
5. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, dimana peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
6. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

### **Persepsi Masyarakat mengenai Kesederhanaan Prosedur Pada Pelayanan E-KTP di Brebes**

Kesederhanaan prosedur pelayanan yang mudah dipahami dan dijalankan merupakan salah satu kebutuhan masyarakat yang mendasar ketika menggunakan suatu layanan pelayanan publik. Hal ini dikarenakan semakin sederhana prosedur pelayanan, maka proses yang dilakukan juga akan semakin cepat. Kesederhanaan prosedur dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan produk pelayanan

yang dibutuhkan. Adanya kesederhaan prosedur akan meningkatkan proses pelayanan kepada masyarakat karena masyarakat mengetahui jelas apa yang harus dilakukan dan apa yang harus dijalankan ketika akan memproses kebutuhannya. Kesederhanaan yang di maksud disini yaitu tata cara pelayanan yang mudah, lancar, cepat, mudah di pahami dan mudah di laksanakan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Locket Kependudukan Brebes.

Pelayanan E-KTP di Brebes mengenai kemudahan prosedur, berdasarkan data yang diperoleh dari responden dalam hal ini Responden 1 mengatakan "agak susah, soalnya harus online dulu, kalau onlinenya gak bisa, masih harus datang kesini lagi, udah disini masih harus pindah lagi ke tempat lain ngantri, terus pindah lagi ke tempat lain buat foto ngantri juga, aduh ribet". Sependapat dengan itu, Responden 2 mengatakan "saya agak bingung, saya gak ngerti online-nya gimana, disini dibantu si online-nya, tapi antri lama, udah gitu nanti masih harus ngantri lagi ke tempat lain, aduh pusing saya". Namun ada pula pendapat berbeda yang datang dari Responden 3 yang berkata "gampang si, tinggal online terus

nanti disini tinggal ambil KTP-nya, jadi kok KTP-nya".

Jadi mengenai prinsip kesederhanaan, prosedur pelayanan E-KTP dalam hal ini penggunaan layanan cenderung kesulitan dalam menggunakan layanan yang berbasis online. Terutama ketika pengguna layanan mengalami kendala dalam hal online, seperti adanya perbedaan data yang tercatat, pengguna layanan yang tidak familiar dengan perkembangan teknologi. Serta masyarakat yang masih belum begitu memahami cara menggunakan aplikasi. Namun demikian, pemerintah Brebes mengatasinya dengan menyediakan loket khusus yang digunakan pengguna layanan di kantor untuk membantu pengguna layanan yang mengalami kesulitan. Meskipun pada kenyataannya, loket ini tidak dikhususkan untuk pengguna layanan dindikcapil saja, namun untuk semua loket yang mengalami kesulitan dalam hal layanan online. Sedangkan untuk pengguna layanan yang tidak mengalami kendala perbedaan data pada waktu online, sudah familiar dengan penggunaan teknologi ataupun familiar dengan penggunaan aplikasi cenderung mengatakan bahwa prose-

dur pengurusan E-KTP mudah dilakukan dan tidak sulit.

Persepsi masyarakat pada kesederhanaan prosedur pada pelayanan E-KTP di Brebes dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan penggunaan layanan cenderung kesulitan dalam menggunakan layanan yang berbasis online. Hal ini dikarenakan pengguna layanan mengalami kendala dalam hal online, seperti adanya perbedaan data yang tercatat, pengguna layanan yang tidak familiar dengan perkembangan teknologi, serta masyarakat yang masih belum begitu memahami cara menggunakan aplikasi. Sedangkan untuk pengguna layanan yang tidak mengalami kendala perbedaan data pada waktu online, sudah familiar dengan penggunaan teknologi ataupun familiar dengan penggunaan aplikasi cenderung mengatakan bahwa prosedur pengurusan E-KTP mudah dilakukan dan tidak ribet, namun hal ini hanya sebagian kecil saja.

### **Persepsi Masyarakat mengenai Kejelasan (Persyaratan, unit kerja/pejabat yang berwenang dan rincian biaya) Pada Pelayanan E-KTP di Brebes**

Kejelasan layanan merupakan satu hal yang sangat penting dalam sebuah layanan publik.

Karena hal ini akan menentukan kelancaran suatu pelayanan publik. Kejelasan layanan terkait persyaratan yang diinformasikan dengan jelas tentu saja akan menjadikan proses pelayanan akan menjadi mudah dilakukan. Begitu pula dengan tersedianya unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam hal ini akan semakin memudahkan proses pelayanan. Adapun rincian biaya yang jelas serta cara pembayaran yang terinformasikan dengan baik juga akan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan produk layanan.

#### 1. Persyaratan

Persyaratan dalam pengurusan E-KTP di Brebes sendiri termasuk mudah dipahami dan dijalankan dalam pengurusan E-KTP baik pembuatan baru, E-KTP hilang, maupun E-KTP rusak. Dimana jika mengurus E-KTP baru, pengguna layanan hanya perlu membawa KK (Kartu Keluarga) ketika datang ke kantor di Brebes. Sedangkan jika mengurus E-KTP hilang, pengguna layanan hanya perlu membawa surat kehilangan dari kepolisian dan KK. Adapun untuk mengurus E-KTP rusak cukup membawa E-KTP lama yang rusak tersebut.

Pelayanan E-KTP di Brebes mengenai kejelasan persyaratan, berdasarkan data yang diperoleh dari responden dalam hal ini Responden 4 mengatakan "jelas kok, lagi gampang syaratnya cuma perlu bawa KK saja". Hal ini sejalan dengan yang disampaikan Responden 5 "Gampang si bawa KK aja, cuma antrinya aja lama".

Jadi mengenai kejelasan persyaratan pembuatan E-KTP di Brebes dalam hal ini pengguna layanan cenderung mudah untuk dapat memenuhi persyaratan yang ada karena dirasa jelas.

#### 2. Unit kerja/pejabat yang berwenang

Unit kerja/pejabat yang berwenang dalam pembuatan E-KTP di Brebes sendiri termasuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan yang diajukan oleh masyarakat pengguna layanan. Dimana jika ada keluhan yang diajukan maka sebisa mungkin akan langsung diselesaikan ataupun dicarikan solusinya.

Pelayanan E-KTP di Brebes mengenai kejelasan unit kerja atau pejabat yang berwenang, berdasarkan data yang diperoleh dari responden dalam hal ini Responden 6 mengata-

kan "kalau ada keluhan langsung ditangani si, cepat kok". Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh Responden 7 yang mengatakan " Pasti ada solusinya si kalau ada yang mengeluh".

### 3. Rincian biaya

Biaya dalam pembuatan E-KTP di Brebes sendiri 0 rupiah atau dapat dikatakan gratis, tidak dipungut biaya sama sekali. Dari mulai proses pendaftaran hingga produk E-KTP jadi, pengguna layanan tidak mengeluarkan biaya sama sekali yang harus dibayarkan.

Pelayanan E-KTP di Brebes mengenai kejelasan biaya, berdasarkan data yang diperoleh dari responden dalam hal ini Responden 8 mengatakan "gratis, nggak ada biaya sama sekali kok". Senada dengan hal tersebut responden 9 mengatakan " Emang bayar? Saya enggak ada biaya tuh, semuanya gratis".

Jadi mengenai kejelasan rincian biaya pembuatan E-KTP di Brebes dalam hal ini pengguna layanan membenarkan bahwa pelayanan pembuatan E-KTP tidak dipungut biaya sama sekali.

Jadi mengenai prinsip kejelasan, baik dalam kejelasan persyaratan,

an, unit kerja/pejabat berwenang dan kejelasan biaya dalam pelayanan E-KTP di Brebes dalam hal ini pengguna layanan cenderung mudah untuk dapat memenuhi persyaratan yang ada karena dirasa jelas. Sera unit kerja/pejabat yang berwenang dalam pembuatan E-KTP di Brebes sendiri termasuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan dan sebisa mungkin akan langsung diselesaikan ataupun dicarikan solusinya. Sedangkan untuk kejelasan rincian biaya pembuatan E-KTP di Brebes dalam hal ini tidak dipungut biaya sama sekali.

### **Persepsi Masyarakat Mengenai Ketepatan Waktu Penyelesaian Pada Pelayanan E-KTP di Brebes**

Ketepatan waktu penyelesaian menjadi hal penting dalam harapan pengguna layanan. Masyarakat pada dasarnya selalu menginginkan pelayanan yang tepat waktu dan cepat. Pemerintah di Brebes sendiri dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Brebes telah membuka waktu pelayanan di Kantor sendiri dimulai dari jam 08.00 sampai jam 11.00 mulai dari hari senin sampai jumat. Namun berkaitan dengan pelayanan dindukcapil di Kantor, pemerintah Kota Brebes

mengalokasikan tam-bahan waktu khusus untuk loket dindukcapil yang salah satu pela-yanannya adalah pelayanan pem-buatan E-KTP menjadi jam 08.00 sampai jam 15.00.

Dikarenakan pelayanan di loket dindukcapil selalu ramai dan penuh, maka adanya tambahan waktu pelayanan menjadi sangat penting. Meskipun dalam hal ini pelayanan sudah dilakukan secara online, namun tidak mengurangi panjang antrian secara signifikan. Dikarenakan pengguna layanan harus tetap datang untuk mengambil dokumen yang diurus.

Penyelesaian waktu yang tepat merupakan hal yang di inginkan pengguna layanan. Seperti yang di ungkapkan oleh responden 10, "Cepat kok, disini saya cuma mau ambil KTP aja, cuma antrinya aja lama". Sependapat dengan hal ini responden 11 mengatakan bahwa "Cepat, langsung jadi ini".

Dari pernyataan di atas kejelasan waktu pelayanan berdasarkan jadwal pelayanan yang telah di-tetapkan dari jam 08.00 – 15.00 WIB. Persepsi masyarakat me-ngenai kepastian waktu penyelesai-an pada pelayanan E-KTP di Brebes dapat disimpulkan bahwa kepastian waktu sudah sesuai jadwal pelayanan yang ada, dan dilakukan

sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

### **Persepsi Masyarakat mengenai Keamanan Proses dan Produk Pelayanan E-KTP di Brebes**

Keamanan proses dan produk layanan menjadi hal yang wajib tercipta dalam pelayanan E-KTP. Dikarenakan E-KTP merupakan dokumen sah terkait identitas warga negara. Hal ini menjadikan keamanan proses dan produk pelayanan E-KTP menjadi sangat penting.

Pemerintah Brebes dalam hal menjamin keamanan dalam proses pembuatan E-KTP menerapkan kebijakan bahwa dokumen E-KTP wajib diambil oleh pemilik doku-men secara mandiri. Sehingga orang yang tidak berkepentingan atas dokumen E-KTP tersebut tidak dapat memanfaatkannya. Adapun masyarakat yang tidak dapat mengambil secara mandiri dapat didampingi atau diambilkan dengan catatan adanya surat kuasa dan KK asli untuk ditunjukkan. Hal demikian digunakan untuk menjamin keamanan proses dan produk pelayanan E-KTP di Brebes.

Seperti yang diungkapkan oleh responden 12. "Aman, soalnya langsung jadi dan kita tinggal ambil aja KTP nya kan".

Sama halnya yang dikatakan oleh responden 13, "Aman kok, ambil sendiri kan jadi aman".

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa keamanan pro-ses dan produk layanan terjamin, dikarenakan produk layanan langsung jadi setelah proses pelayanan selesai. Persepsi masyarakat me-ngenai keamanan proses dan produk pada pelayanan E-KTP di Brebes disimpulkan bahwa ke-amanan proses dan produk layan-an terjamin, dikarenakan produk layanan langsung jadi setelah proses pelayanan selesai.

### **Persepsi Masyarakat Mengenai Sarana Prasarana Pada Pelayanan E-KTP di Brebes**

Sarana dan prasarana merupakan pendukung penting dalam pelayanan publik. Sarana prasarana ini merupakan fasilitas yang di-gunakan dalam proses pelayanan E-KTP. Fasilitas-fasilitas ini me-nunjang proses pelayanan publik dalam pelayanan E-KTP di Brebes. Pada loket pelayanan dindukcapil di Kantor Brebes dilengkapi dengan prasarana yang juga menunjang dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Di Brebes sarana dan prasarana yang tersedia belum cukup memadai, khususnya untuk pelayanan dindukcapil/E-KTP dalam

hal ini. Sarana dan prasarana di-gunakan oleh pegawai maupun masyarakat pengguna layanan. Ruangan pelayanan terdapat meja meja pelayanan yang bersekat antara petugas dan pengguna layanan, beberapa kursi yang diperun-tukan bagi masyarakat yang menu-nggu pelayanan, serta komputer yang digunakan oleh petugas dan pengguna layanan.

Menurut Responden 14, "Sarana ruang tunggu tidak memadai, ini bisa dilihat loh kita nunggu di emperan, tidak masuk ke dalam. Bahkan banyak yang berdiri juga, mana kalau hujan kehujanan, tidak bisa buat nunggu, harus cari tempat berteduh". Responden 15, mengatakan "Di sini ada si komputer buat kita online kalau gak bisa online, dan dibantu juga onlinenya, cuma ngantrinya itu loh lama, panjang juga, mana tempat nunggunya kan sempit". Senada dengan yang dikemukakan responden 16 yang berkata "sarana prasarana belum layak lah, ini kaya antri sembako di luar gedung, gak ada tempat duduk, padahal orang-nya banyak yang antri. Mana ini panas kena matahari. Terus kalau kita butuh pake komputer itu antri-nya kadang lama karena berbagi dengan pengguna loket layanan lain".



Dari pernyataan di atas untuk ketersediaan sarana dan prasarana yang ada di loket dindukcapil untuk pelayanan E-KTP di Brebes belum memadai. Salah satunya yaitu ruang tunggu yang tidak memadai karena loket pelayanan berada di luar gedung, dimana kursi tunggu terbatas jumlahnya, sedangkan pengguna layanan banyak. Disamping itu tidak adanya atap di ruang tunggu menyebabkan ketidaknyamanan pengguna layanan dikarenakan jika cuaca panas maka pengguna layanan akan berada di bawah terik matahari dan jika kondisi cuaca hujan maka pengguna layanan akan kehujanan. Selain itu, komputer yang disediakan untuk masyarakat agar bisa mengakses pelayanan E-KTP secara online apabila terjadi kesulitan, sudah cukup memadai meskipun harus bergantian dengan pelayanan lain yang ada di kantor pelayanan.

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses pelayanan, apabila sarana dan prasarana kurang memadai maka menghambat proses pelayanan. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan bertujuan untuk menciptakan suasana yang nyaman bagi pengguna layanan. Persepsi mengenai kelengkapan sarana dan prasarana, berdasarkan

keterangan yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat mengenai sarana dan prasarana pada pelayanan E-KTP di Brebes belum memadai.

### **Persepsi Masyarakat Mengenai Kemudahan Akses Pada Pelayanan E-KTP di Brebes**

Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi merupakan bantuan yang sangat dihargai masyarakat dalam hal pelayanan publik.

Tempat dan lokasi pelayanan E-KTP di Brebes sendiri dirasa sudah memadai dan mudah dijangkau oleh pengguna layanan baik menggunakan transportasi pribadi maupun transportasi umum. Lokasi yang berada di lingkungan balai kota Brebes sendiri merupakan lokasi yang dirasa strategis. Hal ini dikarenakan lokasi juga dapat dengan mudah dicari menggunakan teknologi GPS (*Global Positioning System*) yaitu sistem navigasi berbasis satelit yang terdiri dari setidaknya 24 satelit).

Berdasarkan keterangan dari Responden 17 “mudah si cari tempatnya, kalau nggak tau juga bisa cari di MAP”. Sama halnya dengan Responden 18 yang

menyatakan “gampang, orang di balai kota doang”. Sedangkan menurut Responden 19 “saya naik angkutan umum sampai di depan, gak susah cari lokasinya”.

Jadi persepsi masyarakat mengenai kemudahan akses pada pelayanan E-KTP di Brebes dapat disimpulkan bahwa tempat dan lokasi pelayanan E-KTP di Brebes dapat dikatakan mudah di akses oleh pengguna layanan. Sehingga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada persepsi masyarakat pada pelayanan E-KTP di Brebes dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi Masyarakat Pada Kesederhanaan prosedur pada pelayanan E-KTP di Brebes dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan penggunaan layanan cenderung kesulitan dalam menggunakan layanan yang berbasis online. Hal ini dikarenakan pengguna layanan mengalami kendala dalam hal online, seperti adanya perbedaan data yang tercatat, pengguna layanan yang tidak familiar dengan perkembangan teknologi,

serta masyarakat yang masih belum begitu memahami cara menggunakan aplikasi online. Sedangkan untuk pengguna layanan yang tidak mengalami kendala perbedaan data pada waktu online, sudah familiar dengan penggunaan teknologi ataupun familiar dengan penggunaan aplikasi online cenderung mengatakan bahwa prosedur pengurusan E-KTP mudah dilakukan dan tidak ribet, namun hal ini hanya sebagian kecil saja.

2. Persepsi masyarakat terkait kejelasan pada pelayanan E-KTP di Kota Brebes, baik dalam kejelasan persyaratan, unit kerja/pejabat berwenang dan kejelasan biaya dalam pelayanan E-KTP di Brebes dalam hal ini pengguna layanan cenderung mudah untuk dapat memenuhi persyaratan yang ada karena dirasa jelas. Serta unit kerja/pejabat yang berwenang dalam pembuatan E-KTP di Brebes sendiri termasuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan dan sebisa mungkin akan langsung diselesaikan ataupun dicarikan solusinya. Sedangkan untuk kejelasan rincian biaya pembuatan E-KTP di Brebes dalam hal ini tidak dipungut biaya sama sekali.

3. Persepsi masyarakat mengenai kepastian waktu penyelesaian pada pelayanan E-KTP di Brebes dapat disimpulkan bahwa kepastian waktu sudah sesuai jadwal pelayanan yang ada, dan dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
4. Persepsi masyarakat mengenai keamanan proses dan produk pada pelayanan E-KTP di Brebes disimpulkan bahwa keamanan proses dan produk layanan terjamin, dikarenakan produk layanan langsung jadi setelah proses pelayanan selesai.
5. Persepsi mengenai kelengkapan sarana dan prasarana, berdasarkan keterangan yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat mengenai sarana dan prasarana pada pelayanan E-KTP di Brebes belum memadai.
6. Persepsi masyarakat mengenai kemudahan akses pada pelayanan E-KTP di Brebes dapat disimpulkan bahwa tempat dan lokasi pelayanan E-KTP di Kota Brebes dapat dikatakan mudah diakses oleh pengguna layanan. Sehingga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Harsojo, (1997), *Pengantar Antropologi*, Bandung : Bina Cipta.
- Kartono, Kartini & Gulo, Dali, (1987). *Kamus Psikologi*, Bandung : Pionir Jaya.
- Leavitt, Harold, (1986). *Psikologi Manajemen*, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Mussadun, (2000). Peran Serta Masyarakat dalam Penataan Ruang: ditinjau dari Undang-Undang Nomor 24 tahun 1992. "Tata Loka Vol 5".
- Rakhmat, Jalaluddin, (2012). *Psikologi Komunikasi*, Bandung : Rosdakarya Offset.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk, (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Thoha, Miftah, (1996). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Peraturan-peraturan**
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.