

## PENERAPAN PRINSIP PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA PEMBUATAN ELEKTRONIK KARTU TANDA PENDUDUK (E-KTP) DI KECAMATAN CIMAHI SELATAN KOTA CIMAHI

**Daffa Julianto Pramesti<sup>1)</sup>, Titin Rohayatin<sup>2)</sup>, Agustina Setiawan<sup>3)</sup>**

1,2,3) Prodi atau Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik, Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

### Abstrak

Penelitian ini membahas penerapan prinsip pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Cimahi Selatan. Masalah utama adalah belum optimalnya penerapan prinsip pelayanan publik. Tujuan penelitian adalah mendeskripsikan dan menganalisis penerapan prinsip tersebut. Menggunakan teori Mahmudi yang meliputi sepuluh prinsip: Kesederhanaan Prosedur, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Keamanan, Tanggung Jawab, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, serta Kenyamanan. Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui studi pustaka dan studi lapangan (observasi, wawancara, dan dokumentasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip pelayanan publik cukup optimal. Kesederhanaan Prosedur diterapkan tanpa surat pengantar RT/RW. Kejelasan informasi disampaikan melalui media sosial dan brosur. Kepastian Waktu diupayakan sesuai jadwal. Akurasi data terus ditingkatkan. Kelengkapan Sarana dan Prasarana cukup memadai dengan rencana relokasi untuk akses lebih mudah. Keamanan data terjaga tanpa kebocoran. Tanggung Jawab sesuai SOP. Kemudahan Akses didukung sosialisasi aktif. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan diutamakan untuk pelayanan prima. Kenyamanan diperhatikan dengan fasilitas ruang tunggu yang memadai. Secara keseluruhan, penerapan prinsip pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Cimahi Selatan dinilai sudah optimal.

**Kata Kunci:** Penerapan, Prinsip Pelayanan Publik, e-KTP.

### Abstract

*This study discusses the application of public service principles in making e-KTP in South Cimahi District. The main problem is the suboptimal application of public service principles. The purpose of the study is to describe and analyze the application of these principles. Using Mahmudi's theory which includes ten principles: Simplicity of Procedure, Clarity, Time Certainty, Accuracy, Completeness of Facilities and Infrastructure, Security, Responsibility, Ease of Access, Discipline, Politeness and Friendliness, and Comfort. Descriptive research method with a qualitative approach through literature study and field study (observation, interviews, and documentation). The results of the study indicate that the application of public service principles is quite optimal. Simplicity of Procedure is applied without a cover letter from RT/RW. Clarity of information is conveyed through social media and brochures. Time Certainty is*

*attempted according to schedule. Data accuracy continues to be improved. Completeness of Facilities and Infrastructure is quite adequate with a relocation plan for easier access. Data security is maintained without leakage. Responsibility according to SOP. Ease of Access is supported by active socialization. Discipline, Politeness, and Friendliness are prioritized for excellent service. Comfort is considered with adequate waiting room facilities. Overall, the implementation of the principle of public service in making e-KTP in South Cimahi District is considered optimal.*

**Keywords: Implementation, Principles of Public Service, e-KTP**

## **PENDAHULUAN**

Setiap warga negara, terutama di Indonesia, mengharapkan adanya pemerintahan yang transparan dan efektif agar isu-isu terkait pengelolaan pemerintahan dapat diatasi dengan baik. Penyelenggaraan Pemerintah yang baik menjadi landasan dari negara Indonesia yang demokratis dalam mengelola pemerintahannya. Pelayanan publik merupakan aktivitas atau rangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Hal ini mencakup penyediaan barang, jasa, dan layanan administratif bagi setiap warga negara dan penduduk oleh pihak yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Afrizal, 2019).

Pelaksanaan prinsip pelayanan publik merupakan hal yang penting untuk menumbuhkan kepercayaan, mendorong pembangunan, dan memastikan bahwa lembaga-lembaga tersebut melayani kebutuhan masyarakat secara efektif dan bertanggung jawab. Pelaksanaan prinsip pelayanan publik ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, adapun beberapa prinsip pelayanan publik menurut (Mahmudi, 2015:224) yaitu kesederhanaan prosedur, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dan kenyamanan.

Pembuatan e-KTP merupakan salah satu layanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Inisiatif ini bertujuan untuk mengatasi masalah yang muncul dari sistem KTP tradisional di Indonesia, dalam hal ini individu dapat memiliki beberapa identitas akibat kurangnya basis data yang terintegrasi untuk informasi kependudukan (Setyaningsih & Rihandoyo, 2013). Tujuan utama dari E-KTP untuk menghindari pemalsuan e-KTP dan

menjamin bahwa setiap orang memiliki identitas yang unik dan diakui secara nasional, sehingga mendukung pengumpulan data kependudukan yang tepat untuk program-program pembangunan.

Pembuatan e-KTP dilaksanakan oleh salah satu organisasi pemerintah yaitu Kecamatan Cimahi Selatan. Sebagai perpanjangan tangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), pembuatan e-KTP di kantor Kecamatan Cimahi Selatan dilakukan karena lokasinya yang lebih dekat dengan masyarakat setempat, sehingga lebih efisien dalam hal waktu dan biaya. Kantor Kecamatan juga telah diberi kewenangan untuk menangani layanan administrasi kependudukan, termasuk perekaman dan penerbitan e-KTP, kecuali untuk kasus-kasus tertentu yang memerlukan penanganan langsung di Disdukcapil. Namun dalam pembuatan e-KTP di kantor Kecamatan Cimahi Selatan masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya terutama yang berkaitan dengan prinsip pelayanan publik.

Kemudian dalam proses pelaksanaan layanan administrasi kependudukan terindikasikan bahwa Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) terkadang tidak selesai sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Terjadi ketidaksesuaian antara waktu yang dijanjikan dan pelaksanaannya. Beberapa penyebab keterlambatan antara lain terbatasnya blangko e-KTP, masalah pada komputer, serta signal yang buruk saat mengunggah data. Selain itu, alat sidik jari yang sulit mendeteksi juga menyebabkan antrean perekaman e-KTP memakan waktu lebih lama dari yang seharusnya. Dalam hal lain juga terdapat hambatan pelayanan e-KTP di Kecamatan Cimahi Selatan, termasuk masalah perekaman 4.068 permohonan e-KTP yang tertunda (Nuraini, 2024). Selain itu, kesalahan pencetakan mengharuskan pencetakan ulang E-KTP, sehingga memperumit proses secara keseluruhan. Fasilitas sarana dan prasarana yang belum memenuhi kebutuhan masyarakat yang datang, seperti penyediaan tempat duduk untuk masyarakat yang menunggu masih lebih sedikit dibanding banyaknya masyarakat yang datang, sehingga masyarakat yang tidak kebagian tempat duduk harus menunggu di luar ruang tunggu atau berdiri.

Penelitian ini memfokuskan pada Penerapan Prinsip Pelayanan Publik dalam Rangka Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di

Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi. Alasan peneliti memilih Kecamatan Cimahi Selatan karena ingin mengetahui bagaimana penerapan prinsip pelayanan publik khususnya dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Cimahi Selatan yang merupakan Kecamatan yang wilayahnya paling luas diantara Kecamatan lain yang ada di Kota Cimahi. Maka dari itu, berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Penerapan Prinsip Pelayanan Publik dalam Rangka Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi”**.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori dari Mahmudi yang dimana menurut Mahmudi (2015); ia mengemukakan bahwa dalam pelayanan publik ada sepuluh prinsip yang harus dipenuhi agar pelayanan publik bisa dilaksanakan secara optimal. Prinsip-prinsip tersebut antara lain:

1. Kesederhanaan Prosedur
2. Kejelasan
3. Kepastian Waktu
4. Akurasi
5. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
6. Keamanan
7. Tanggung Jawab
8. Kemudahan Akses
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
10. Kenyamanan.

Dengan demikian, peneliti berpendapat bahwa 10 prinsip pelayanan publik tersebut dapat diterapkan, khususnya dapat diterapkan pada penerapan prinsip pelayanan publik dalam rangka pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi yang proses penerapannya harus memenuhi prinsip-prinsip tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Metode ini memudahkan

peneliti untuk mengumpulkan data objektif guna menganalisis penerapan prinsip pelayanan publik dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Cimahi Selatan. Pada penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data dengan menggunakan teknik observasi untuk dapat mengetahui secara langsung sebuah fakta terkait permasalahan-permasalahan yang ada di lapangan dalam penerapan prinsip pelayanan publik dalam rangka pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi. Selain melalui pengamatan, untuk mendukung dan memperkuat hasil data-data yang telah didapatkan, peneliti juga menggunakan teknik wawancara untuk mendapatkan data-data informasi yang benar dan akurat serta menjawab beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan kepada informan.

## **PEMBAHASAN**

Pembuatan E-KTP dilaksanakan oleh salah satu organisasi pemerintah yaitu Kecamatan Cimahi Selatan, pembuatan E-KTP di kantor Kecamatan Cimahi Selatan dilakukan karena lokasinya yang lebih dekat dengan masyarakat setempat, sehingga lebih efisien dalam hal waktu dan biaya. Sebagai perpanjangan tangan Disdukcapil, kantor kecamatan juga telah diberi kewenangan untuk menangani layanan administrasi kependudukan, termasuk perekaman dan penerbitan e-KTP, kecuali untuk kasus-kasus tertentu yang memerlukan penanganan langsung di Disdukcapil. Namun dalam pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Cimahi Selatan masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya terutama yang berkaitan dengan prinsip pelayanan publik.

Pembuatan E-KTP dilaksanakan oleh salah satu organisasi pemerintah yaitu Kecamatan Cimahi Selatan, pembuatan E-KTP di kantor Kecamatan Cimahi Selatan dilakukan karena lokasinya yang lebih dekat dengan masyarakat setempat, sehingga lebih efisien dalam hal waktu dan biaya. Sebagai perpanjangan tangan Disdukcapil, kantor kecamatan juga telah diberi kewenangan untuk menangani layanan administrasi kependudukan, termasuk perekaman dan penerbitan e-KTP, kecuali untuk kasus-kasus tertentu yang memerlukan penanganan langsung di Disdukcapil. Namun

dalam pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Cimahi Selatan masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya terutama yang berkaitan dengan prinsip pelayanan publik.

Pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP terdiri dari 6, yaitu: penerbitan e-KTP baru; penerbitan e-KTP karena pindah datang; penerbitan e-KTP karena perubahan data; penerbitan e-KTP karena perpanjangan bagi Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap; penerbitan e-KTP karena hilang atau rusak; dan penerbitan e-KTP di luar domisili.

Dalam menjelaskan penerapan prinsip pelayanan publik dalam rangka pembuatan kartu tanda penduduk elektronik di Kecamatan Cimahi Selatan, peneliti melakukan observasi dan wawancara di lapangan yang kemudian dikemukakan dalam pembahasan pada sub bagian di bawah ini:

### **Penerapan Prinsip Kesederhanaan Prosedur**

Kesederhanaan prosedur menurut Mahmudi maksudnya adalah prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit. Prinsip “apabila dapat dipersulit mengapa dipermudah” harus ditinggalkan dan diganti dengan “hendaknya dipermudah jangan dipersulit, bahagiakan masyarakat, jangan ditakut-takuti”. Penerapan prinsip kesederhanaan prosedur dalam pelayanan publik khususnya dalam pembuatan e-KTP ini bertujuan untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih efisien dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, dengan cara menyederhanakan prosedur yang sebelumnya kompleks dan memakan waktu lama. Hal ini dilakukan dengan merancang alur pelayanan yang lebih terstruktur dan jelas, mengurangi jumlah tahapan administratif yang tidak diperlukan, serta meminimalkan intervensi manual yang dapat menimbulkan kesalahan atau keterlambatan.

Selain itu, penggunaan teknologi informasi yang lebih optimal dalam proses pendaftaran, pengambilan foto, verifikasi data, hingga penerbitan e-KTP, memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan transparan, sehingga mengurangi potensi birokrasi yang berbelit-belit dan mempercepat realisasi hak kependudukan warga. Dengan demikian, masyarakat dapat merasakan manfaat langsung berupa

kemudahan dalam pengelolaan administrasi kependudukan, sementara pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan dengan memperhatikan prinsip kesederhanaan prosedur ini.

Prinsip kesederhanaan prosedur dalam pelayanan publik khususnya pembuatan e-KTP di Kecamatan Cimahi Selatan sudah diterapkan. Dimulai dari pengurangan atau penyederhanaan dokumen dalam persyaratan pembuatan e-KTP ini, yang dulunya dalam persyaratan ini dibutuhkan surat pengantar dari RT/RW ataupun Kelurahan, sekarang ini sudah tidak dibutuhkan lagi. Seperti yang tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, masyarakat yang akan membuat e-KTP hanya perlu membawa fotocopy kartu keluarga dan akta kelahiran bagi pemula sedangkan untuk yang pergantian atau rusak foto asli ktp lama, foto kartu keluarga asli, untuk yang hilang dan pindah alamat persyaratannya cukup foto asli ktp lama, foto kartu keluarga asli surat keterangan hilang dari kepolisian untuk yang hilang dan surat izin pindah atau tinggal tetap untuk yang pindah alamat dan itu semua di *online*-kan melalui *website* Dilandacita.

### **Penerapan Prinsip Kejelasan**

Prinsip kejelasan dalam pelayanan publik menurut Mahmudi adalah kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalana, sengketa atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat, misalnya praktik pencalonan dan pungutan liar di luar ketentuan yang ditetapkan.

Penerapan prinsip kejelasan dalam pelayanan publik, khususnya dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Cimahi Selatan sangat penting untuk memastikan setiap warga dapat memahami secara jelas prosedur yang harus dilalui, persyaratan yang diperlukan, serta waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses tersebut, sehingga tidak ada kebingungan atau

ketidapastian yang dapat menghambat kelancaran administrasi, oleh karena itu pihak Kecamatan telah menyediakan informasi yang mudah diakses melalui berbagai media, seperti papan pengumuman, *website* dan petunjuk langsung di loket pelayanan, yang bertujuan untuk memberikan penjelasan yang transparan mengenai tahapan-tahapan pembuatan e-KTP, serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan atau keterlambatan dalam pemrosesan data.

Kejelasan di sini berfungsi untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan mudah dipahami oleh masyarakat dan tidak membingungkan, menghindari terjadinya kesalahan prosedur yang disebabkan oleh miskomunikasi. Kecamatan Cimahi Selatan memanfaatkan berbagai saluran komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Ini termasuk media sosial seperti Instagram dan WhatsApp, serta forum-forum RW untuk menjangkau lebih banyak orang. Pendekatan multikanal ini memungkinkan penyebaran informasi secara lebih luas. Pihak Kecamatan memanfaatkan media sosial untuk mensosialisasikan prosedur pembuatan e-KTP, yang mencakup informasi tentang persyaratan dan tahapan pendaftaran.

Dalam era digitalisasi ini, hal ini penting agar informasi tetap mudah diakses oleh masyarakat, terutama bagi mereka yang terbiasa dengan teknologi. Meskipun upaya untuk menyebarkan informasi sudah dilakukan dengan baik, masih ada misinterpretasi di kalangan masyarakat mengenai persyaratan pembuatan e-KTP. Salah satu kesalahan utama adalah anggapan bahwa surat pengantar dari RT/RW atau Kelurahan masih diperlukan, padahal prosedur baru sudah menghapuskan persyaratan tersebut. Ini menunjukkan bahwa meskipun informasi disampaikan dengan berbagai cara, perubahan prosedur yang signifikan terkadang tidak sepenuhnya dipahami oleh masyarakat. karena masyarakat sudah terbiasa dengan tata cara birokrasi lama.

### **Penerapan Prinsip Kepastian Waktu**

Prinsip kepastian waktu menurut Mahmudi adalah pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah



ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan. Penerapan prinsip kepastian waktu dalam pelayanan publik, khususnya dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Cimahi Selatan sangat penting untuk menciptakan rasa kepercayaan dan kepuasan di kalangan masyarakat, karena dengan adanya kepastian waktu yang jelas, warga dapat merencanakan kegiatan mereka lebih baik dan menghindari ketidaknyamanan akibat proses yang memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan, oleh karena itu pihak kecamatan haruslah menetapkan target waktu yang realistis dalam setiap tahapan pembuatan e-KTP, mulai dari pendaftaran, pengambilan foto dan data, hingga pencetakan kartu, serta memberikan informasi yang jelas tentang perkiraan waktu penyelesaian setiap langkah, baik secara langsung di loket pelayanan maupun melalui sistem informasi yang dapat diakses oleh masyarakat, guna memastikan bahwa setiap warga mendapatkan pelayanan yang tepat waktu dan efisien sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Kecamatan Cimahi Selatan berkordinasi dengan Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil), Kecamatan Cimahi Selatan aktif berkordinasi dengan pihak disdukcapil untuk mengetahui jika terjadi kendala dalam pembuatan e-KTP. Koordinasi ini memungkinkan pihak Kecamatan untuk memperoleh informasi terkini tentang proses pembuatan e-KTP, serta menyampaikan keterlambatan atau kendala kepada masyarakat. Dalam prinsip kepastian waktu, koordinasi yang baik antara Kecamatan dan Disdukcapil sangat penting agar masyarakat mendapat informasi yang jelas terkait waktu penyelesaian. Jika ada keterlambatan, masyarakat diberitahukan dan diberikan penjelasan tentang penyebabnya.

Kendala utama yang mengganggu ketepatan waktu adalah ketersediaan blangko yang terbatas dan gangguan pada sistem administrasi kependudukan (SIAK). Kendala seperti ini sering kali mengakibatkan keterlambatan yang tidak sesuai dengan prosedur yang menjanjikan waktu pembuatan e-KTP antara 1-3 hari kerja. Ini menciptakan ketidakpastian waktu penyelesaian yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Meskipun keterlambatan terjadi, Kecamatan Cimahi Selatan sudah berusaha memberikan informasi terkait kendala yang terjadi, seperti keterbatasan

blanko dan sistem eror, pihak kecamatan cimahi selatan akan berkomunikasi langsung melalui grup forum whatsapp maupun secara langsung, dan akan di beritahukan melalui email jika terjadi keterlambatan.

### **Penerapan Prinsip Akurasi**

Prinsip akurasi menurut Mahmudi adalah produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat dan sah. Penerapan prinsip akurasi dalam pelayanan publik khususnya dalam pembuatan e-KTP, sangat krusial untuk memastikan bahwa data yang tercatat pada kartu identitas tersebut benar dan sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pemohon, sehingga dapat menghindari kesalahan yang berpotensi merugikan warga dan mengganggu kelancaran administrasi.

Oleh karena itu dalam proses pembuatan e-KTP, petugas pelayanan telah dilantik secara profesional untuk memverifikasi data dengan cermat, baik melalui pengecekan dokumen pendukung yang sah maupun dengan menggunakan sistem yang terintegrasi untuk memastikan keakuratan data pribadi, seperti nama, alamat, tanggal lahir dan nomor induk kependudukan, serta menggunakan teknologi yang mendukung proses pencetakan untuk meminimalkan kesalahan teknis, sehingga hasil akhir yang diterima oleh warga adalah data yang valid, tepat dan dapat digunakan dengan aman dalam berbagai keperluan administrasi di masa depan.

Pada akurasi ini pihak Kecamatan Cimahi Selatan menjelaskan bahwa sebelum melakukan input data, pihak kecamatan selalu melakukan konfirmasi terlebih dahulu dengan pemohon untuk memastikan apakah data yang diberikan sudah sesuai. Langkah ini bertujuan untuk menghindari kesalahan input yang bisa mengarah pada kesalahan data pada e-KTP. Selain konfirmasi langsung, terdapat sistem pemantauan langsung berupa layar yang menampilkan data yang sedang diinput baik untuk operator maupun untuk masyarakat. Dengan cara ini, masyarakat bisa memverifikasi apakah data yang mereka berikan sudah benar sebelum diproses lebih lanjut.

Bapak Dedi Setiawan selaku masyarakat Kecamatan Cimahi Selatan mengungkapkan bahwa masalah NIK ganda, yakni satu Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang digunakan oleh dua orang, juga pernah terjadi. Hal ini biasanya disebabkan oleh kesamaan tanggal, bulan, dan tahun lahir.

Meski begitu, masalah ini kini lebih jarang ditemui, dan jika terjadi, pihak Kecamatan segera menindaklanjuti dan memperbaikinya langsung. Tanggapan Pemerintah Kecamatan Cimahi Selatan terhadap Kesalahan Data Pihak Kecamatan Cimahi Selatan menunjukkan respon yang cepat terhadap adanya kesalahan dalam data e-KTP. Selama masyarakat melaporkan kesalahan tersebut, pihak Kecamatan akan segera melakukan perbaikan tanpa menunda-nunda. Hal ini mencerminkan komitmen Pemerintah Kecamatan untuk menjaga akurasi data dan kepuasan masyarakat.

### **Penerapan Prinsip Kelengkapan Sarana dan Prasarana**

Prinsip kelengkapan sarana dan prasarana menurut Mahmudi adalah tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi. Penerapan prinsip kelengkapan sarana dan prasarana dalam pelayanan publik, khususnya dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Cimahi Selatan, sangat penting untuk memastikan proses administrasi berjalan dengan lancar, efisien dan tanpa hambatan. Dengan menyediakan fasilitas yang memadai seperti ruang tunggu yang nyaman, alat perekaman data elektronik yang terbaru dan berfungsi dengan baik, serta sistem jaringan internet yang stabil, warga yang datang untuk membuat e-KTP dapat menikmati pelayanan yang cepat dan berkualitas.

Selain itu, penyediaan petugas yang terlatih dan profesional, serta sosialisasi mengenai prosedur pembuatan e-KTP yang jelas dan mudah dipahami akan semakin meningkat efektivitas pelayanan. Semua itu bertujuan untuk mengurangi antrean panjang, mempercepat waktu proses dan memastikan setiap warga negara di Kecamatan Cimahi Selatan dapat memperoleh identitas kependudukan yang sah tanpa kendala, sesuai dengan prinsip pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

Pemerintah Kecamatan Cimahi Selatan menyediakan fasilitas untuk menunjang kelengkapan sarana dan prasarana dalam pelayanan publik khususnya pembuatan e-KTP yaitu ruang tunggu yang nyaman. Pemerintah Kecamatan Cimahi Selatan juga menyediakan ruang tunggu khusus untuk ibu menyusui dan ruang bermain untuk anak atau balita. Tetapi belum tersedia akses yang mudah untuk mencapai pelayanan yang ada di lantai

dua untuk penyandang disabilitas dan lansia yang tidak dapat menaiki tangga. Pemerintah Kecamatan Cimahi Selatan tidak memiliki lift atau tangga khusus untuk kursi roda.

Pemerintah Kecamatan Cimahi Selatan ini dalam hal kelengkapan sarana dan prasarana memang cukup memadai tetapi ada satu kendala dimana pelayanan yang berada di lantai 2 dengan tidak adanya lift atau tangga darurat untuk kursi roda menyebabkan ada beberapa penyandang disabilitas dan lansia yang tidak kuat menaiki tangga kesusahan dalam mencapai area pelayanan. Untuk itu Pemerintah Kecamatan Cimahi Selatan menginsiasi untuk pemindahan area pelayanan pada lantai 1 karena memang idealnya pelayanan itu dilakukan di lantai 1 untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik khususnya dalam pembuatan e-KTP ini.

### **Penerapan Prinsip Keamanan**

Prinsip keamanan menurut Mahmudi adalah proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan. Penerapan prinsip keamanan dalam pelayanan publik khususnya pada proses pembuatan e-KTP sangat penting untuk memastikan bahwa data pribadi warga terjaga dengan baik dari potensi penyalahgunaan atau kebocoran informasi.

Hal ini mencakup penggunaan prosedur yang ketat dalam memverifikasi identitas pemohon, sehingga setiap informasi yang diberikan oleh warga benar-benar terlindungi. Selain itu, para petugas juga diharapkan untuk memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa setiap tahap proses pembuatan e-KTP dilakukan dengan menjaga kerahasiaan data pribadi, serta memastikan bahwa prosedur yang ada dapat meminimalkan risiko kebocoran atau pencurian identitas.

Pencetakan e-KTP ini dilakukan oleh Disdukcapil. Pemerintah Kecamatan Cimahi Selatan sendiri hanya membantu dalam proses pendaftaran dan perekaman saja. Data yang telah didapatkan dari proses

pendaftaran dan perekaman akan dimasukkan kedalam *website* Dilandacita yang kemudian akan diproses oleh Disdukcapil hingga tahap pencetakan.

Pemerintah Kecamatan Cimahi Selatan terus memastikan bahwa data pribadi masyarakat dalam proses pembuatan e-KTP dapat dijaga keamanan dan kerahasiaannya. Walaupun Pemerintah Kecamatan Cimahi Selatan hanya membantu proses pembuatan e-KTP ini akan tetapi dalam hal keamanan Pemerintah Kecamatan Cimahi Selatan dapat menjamin bahwa data-data tersebut aman.

Penerapan prinsip keamanan ini Pemerintah Kecamatan Cimahi Selatan sudah dapat dikatakan berhasil karena sejauh ini peneliti tidak menemukan terkait adanya kebocoran atau penyalahgunaan data dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Cimahi Selatan ini. Mengapa dikatakan data-data pembuatan e-KTP ini aman karena baik Pemerintah Kecamatan Cimahi Selatan maupun Disdukcapil telah menggunakan enkripsi data dimana menggunakan teknologi enkripsi untuk melindungi data pribadi sehingga tidak bisa diakses oleh sembarang orang dan juga autentikasi sehingga meminimalisir serangan *cyber*.

### **Penerapan Prinsip Tanggung Jawab**

Prinsip tanggung jawab menurut Mahmudi adalah pimpinan penyelenggara publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Penerapan prinsip tanggung jawab dalam pelayanan publik khususnya dalam pembuatan e-KTP sangat penting untuk memastikan bahwa setiap warga negara memperoleh haknya secara tepat waktu dan tanpa hambatan. Dalam konteks ini, petugas pelayanan harus bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang jelas, akurat dan transparan terkait prosedur, persyaratan, serta waktu yang dibutuhkan untuk proses pembuatan e-KTP.

Selain itu, mereka juga harus memastikan bahwa data yang dikumpulkan dan diproses adalah valid dan aman, dengan mematuhi regulasi yang ada demi melindungi privasi warga. Dengan adanya prinsip tanggung jawab, petugas juga harus siap menghadapi keluhan atau masalah

yang muncul, serta memberikan solusi yang sesuai agar pelayanan tetap berjalan dengan efisien dan memuaskan bagi masyarakat. Prinsip tanggung jawab ini, pada gilirannya turut meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga.

Mengenai hal tanggung jawab ini memang Pemerintah Kecamatan Cimahi Selatan menunjukkan bahwa mereka cukup bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP atau Standar Operasional Prosedur yang dijalankan sesuai dengan Surat Keputusan Camat Kecamatan Cimahi Selatan Nomor 060/Kep.130-Cimsel/2022 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Kecamatan Cimahi Selatan yang berisi lembar kerja, *term of reference*, komputer atau printer atau *scanner* dan jaringan internet yang disimpan dalam data elektronik.

Kecamatan Cimahi Selatan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan SOP yang dijalankan dengan arahan aturan sistem yang berlaku. Mereka juga bertanggung jawab atas kesalahan-kesalahan dalam pembuatan e-KTP yang akan diproses oleh pimpinan dari kecamatan khususnya seksi pelayanan umum yang kemudian dikoordinasikan dengan Disdukcapil agar dapat diselesaikan permasalahannya pada saat itu juga.

Prinsip tanggung jawab dalam pelayanan publik di Kecamatan Cimahi Selatan diterapkan dengan cukup baik, meskipun ada beberapa tantangan yang harus dihadapi. Kecamatan Cimahi Selatan menunjukkan bahwa mereka memiliki struktur yang jelas dalam menjalankan tanggung jawabnya, sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal ini terlihat dalam proses pengawasan dan evaluasi yang dilakukan secara rutin untuk memastikan bahwa pelayanan berjalan sesuai standar. Petugas di lapangan juga mematuhi prosedur yang telah ditetapkan dan bertanggung jawab atas tugas masing-masing.

### **Penerapan Prinsip Kemudahan Akses**

Kemudahan akses menurut Mahmudi adalah tempat dan lokasi serta pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika. Penerapan prinsip kemudahan akses dalam pelayanan publik terutama dalam pembuatan e-

KTP sangat krusial untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali, dapat dengan mudah mengakses layanan tersebut. Hal ini mencakup penyediaan berbagai fasilitas dan sarana yang mempermudah warga, seperti loket pelayanan yang berada di lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, serta penerapan sisten antrian yang efisien untuk mengurangi waktu tunggu yang lama. Selain itu, perlu memastikan bahwa prosedur pendaftaran dan pengambilan e-KTP cukup sederhana, jelas dan dapat dipahami oleh semua kalangan, termasuk bagi mereka yang mungkin tidak terbiasa dengan teknologi.

Dengan adanya sosialisasi yang intensif dan penggunaan berbagai platform komunikasi, seperti media sosial atau aplikasi mobile, warga dapat dengan mudah mengakses informasi terkait persyaratan, jadwal layanan, serta perkembangan status permohonan e-KTP mereka. Penerapan prinsip kemudahan akses ini diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program administrasi kependudukan serta meminimalkan kendala atau kesulitan yang dihadapi warga dalam memperoleh e-KTP, sehingga tercipta layanan publik yang inklusif, efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pemerintah Kecamatan Cimahi Selatan telah berupaya untuk menerapkan prinsip kemudahan akses untuk masyarakat agar masyarakat tidak sulit lagi menerima pelayanan publik yang diberikan khususnya pembuatan e-KTP. Langkah pertama yang dilakukan oleh pihak Kecamatan adalah mensosialisasikan *website* Dilandacita yang menjadi *website* utama dalam pembuatan e-KTP. Sosialisasi yang dilakukan secara *offline* maupun *online* yang merupakan upaya sosialisasi terkait *website* Dilandacita yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Cimahi Selatan.

Prinsip kemudahan akses memang telah diterapkan oleh Pemerintah Kecamatan Cimahi Selatan, dapat dilihat dari beberapa upaya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Cimahi Selatan baik melalui media sosial atau sosialisasi yang dilakukan secara langsung mengenai *website* Dilandacita yang merupakan *website* utama dalam pembuatan e-KTP. Sosialisasi *online* berupa informasi mengenai prosedur pembuatan e-KTP melalui media sosial instagram resmi milik Kecamatan Cimahi Selatan

dan sosialisasi *offline* dengan mengundang seluruh RT/RW yang ada di wilayah Kecamatan Cimahi Selatan.

### **Penerapan Prinsip Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan**

Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan menurut Mahmudi adalah pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Penerapan prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dalam pelayanan publik khususnya dalam pembuatan e-KTP sangat penting untuk menciptakan suasana pelayanan yang profesional, nyaman dan menyenangkan bagi masyarakat. Dalam hal ini, petugas pelayanan harus menunjukkan kedisiplinan tinggi dengan menjalankan tugas sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, seperti memastikan jam operasional yang tepat, mematuhi standar pelayanan yang efisien dan menyelesaikan setiap permohonan e-KTP dalam waktu yang telah dijanjikan.

Selain itu, kesopanan dalam berinteraksi dengan warga juga menjadi hal yang tak kalah penting, dimana petugas diharapkan untuk selalu berbicara dengan bahasa yang sopan, tidak terburu-buru dan menunjukkan sikap penuh penghormatan terhadap setiap individu yang datang. Keramahan juga harus menjadi bagian integral dari pelayanan, dengan petugas yang tidak hanya memberikan informasi yang jelas dan tepat, tetapi juga melayani dengan senyuman dan sikap terbuka, sehingga warga merasa dihargai dan nyaman selama proses pembuatan e-KTP. Dengan penerapan ketiga prinsip ini, pelayanan publik akan semakin meningkatkan kualitasnya, membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat serta menciptakan rasa kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem administrasi kependudukan yang ada.

Prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan sudah diterapkan oleh Pemerintah Kecamatan Cimahi Selatan, apabila ada petugas yang tidak ramah selama proses pelayanan berlanjut akan ditindak oleh Pemerintah Kecamatan Cimahi Selatan asalkan masyarakat berani untuk melaporkan kepada Pimpinan Kecamatan atau Pimpinan seksi pelayanan umum. Mengenai kedisiplinan juga selalu diusahakan oleh Pemerintah Kecamatan Cimahi Selatan khususnya dalam ketepatan waktu penyelesaian pembuatan



e-KTP ini, apabila terjadi kendala yang mengakibatkan keterlambatan dalam waktu yang sudah ditetapkan maka Pemerintah Kecamatan Cimahi Selatan akan melakukan koordinasi dengan Disdukcapil untuk mengetahui kendala apa yang terjadi sehingga bisa menyampaikan kepada masyarakat. Atau kendala tersebut disampaikan melalui *e-mail* pribadi warga masyarakat yang membuat e-KTP.

### **Penerapan Prinsip Kenyamanan**

Kenyamanan menurut Mahmudi adalah lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Penerapan prinsip kenyamanan dalam pelayanan publik, khususnya dalam pembuatan e-KTP dapat dilihat dari upaya pemerintah setempat untuk menyediakan fasilitas yang ramah dan mudah diakses oleh masyarakat, seperti ruang tunggu yang nyaman, sistem antrian yang efisien, serta pelayanan yang cepat dan responsif melalui penggunaan teknologi digital yang memudahkan proses pengajuan, verifikasi dan pencetakan e-KTP, sehingga warga tidak perlu menghabiskan waktu yang lama dan dapat merasakan kemudahan dalam setiap tahapan pembuatan e-KTP, di samping tetap mengedepankan aspek keamanan data pribadi serta transparansi dalam pelayanan.

Prinsip kenyamanan ini sudah diterapkan oleh Pemerintah Kecamatan Cimahi Selatan, ini karena beberapa fasilitas yang disediakan seperti ruang tunggu, ruang tunggu khusus ibu menyusui dan fasilitas lainnya sudah cukup nyaman dirasakan. Pelayanan pun tidak dibiarkan mengantri terlalu lama, paling lama mereka menunggu 5-10 menit saja. Kenyamanan ini penting karena apabila masyarakat merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan maka akan berpengaruh kepada tingkat kepuasan masyarakat dalam penilaian pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Cimahi Selatan.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip pelayanan publik dalam rangka pembuatan Elektronik Kartu Tanda

Penduduk (e-KTP) di Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi dilihat dari 10 prinsip, hampir seluruh prinsip dapat dikatakan sudah optimal diterapkan oleh Pemerintah Kecamatan Cimahi Selatan, pada prinsip kesederhanaan prosedur sudah sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil dimana didalamnya tertulis bahwa dalam persyaratan pembuatan e-KTP tidak lagi dibutuhkan surat pengantar dari RT/RW atau Kelurahan. Pada prinsip kejelasan pun informasi yang disebarkan mengenai persyaratan pembuatan e-KTP sudah sesuai dengan persyaratan pembuatan e-KTP yang ada di dalam Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018.

Pada prinsip kepastian waktu, prinsip akurasi, prinsip keamanan, prinsip tanggung jawab, prinsip kemudahan akses, prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dan prinsip kenyamanan dapat dikatakan sudah optimal diterapkan oleh Pemerintah Kecamatan Cimahi Selatan. Hanya pada prinsip kelengkapan sarana dan prasarana, karena pelayanan di Kantor Kecamatan Cimahi Selatan ini ada pada lantai 2, tidak adanya tangga khusus dan lift membuat penyandang disabilitas dan lansia kesusahan untuk mengakses pelayanan tersebut.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afrizal, D. (2019). PELAKSANAAN PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 1-8.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Nuraini, I. K. (2024). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP di Kecamatan Cimahi Selatan. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(1), 93.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Kota Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Setyaningsih, E. L., & Rihandoyo, R. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan E-ktp Di Kecamatan Pedurungan. *Journal of Public Policy and Management Review*, 1(2), 121-130.