

# **“PELAYANAN E-KTP “JEMPUT BOLA” (Studi Kasus Pada Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso)**

**Oleh:**

Muhammad Bobby Kurniawann (1410511022)  
Pembimbing: Dra. Ria Angin, M.Si

Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Jember  
Jl. Karimata 49 Tel./Fax (0331) 336729 (112) /337952 Kotak Pos 104 Jember

## **ABSTRAK**

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk mendeskripsikan pelayanan E-KTP yang “Jemput Bola” yang diberikan pemerintah yang dilaksanakan di Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data menggunakan analisis melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis menggunakan analisis reduksi data, display data, pengambilan kesimpulan dan verifikasi.

Pelayanan E- KTP “jemput bola” studi kasus pada Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso memiliki alur seperti pengajuan perekaman E-KTP “Jemput Bola” Desa Sumber Canting, Survey dari DISPENDUK ke desa Sumber Canting, verifikasi NIK, penjadwalan pelayanan keliling, perekaman offline E-KTP di Desa Sumber Canting, ekspor data ke aplikasi SIAK, cetak suket/E-KTP. Dalam pelaksanaannya memiliki kendala seperti keadaan jalan yang sulit untuk ditempuh, masyarakat berpendapat E-KTP tidak penting, keterbatasan alat transportasi.

*Kata Kunci : E-KTP, Pelayanan Jemput Bola*

## **ABSTRACT**

This research generally aims to describe the "Pick Up Ball" E-KTP service provided by the government in Sumber Canting Village, Botolinggo Sub-District, Bondowoso Regency. This research method uses a qualitative approach. Data collection uses analysis through interviews, observation and documentation. Analysis uses analysis of data reduction, data display, conclusion and verification.

E-KTP service "pick up the ball" case study in Sumber Canting Village, Botolinggo Subdistrict Bondowoso Regency has a groove such as the filing of E-KTP "Jemput Bola" recording at Sumber Canting Village, Survey from the civil service and civil registration of Bondowoso district to Sumber Canting village, NIK verification , scheduling mobile services,

offline recording of E-KTP in Sumber Canting Village, export data to SIAK application, print suket / E-KTP. In its implementation, it has obstacles such as difficult road conditions to be taken, the community believes that E-KTP is not important, limited transportation means.

Keywords: E-KTP, Ball Pickup Service

## BAB I PENDAHULUAN

Permasalahan kependudukan yang belakangan ini menjadi topik hangat di perbincangkan dalam dunia pemerintahan yaitu pembuatan E- KTP yang sempat terhambat dan memakan waktu cukup lama karena balnko pembuatan E-KTP yang habis menarik perhatian banyak orang, E- KTP atau KTP elektronik merupakan cara baru yang di lakukan pemerintah dengan membangun *database* kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan *sistem biometric* yang ada di dalamnya,maka setiap pemilik E-KTP dapat terhubung dalam satu *database* nasional,sehingga setiap warga Negara Indonesia hanya memerlukan 1 KTP saja.

Beberapa masalah di atas membuat Pelaksanaan program E-KTP tidak maksimal sehingga Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso membuat inovasi dalam melaksanakan program yaitu dengan mengimplementasikan E-KTP jemput bola kaliling desa,sebagai salah satu langkah untuk mempermudah masyarakat khususnya masyarakat yang berada di aderah terpencil seperti masyarakat Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo dalam membuat E-KTP, Pelayanan ini menerapkan

program pelayanan dimana para aparatur dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso dengan terjun langsung ke desa- desa yang ada di Kabupaten Bondowoso untuk melakukan perekaman dan pengisian data bagi masyarakat yang belum memiliki E – KTP. Namun proses pembuata E – KTP itu sendiri tetap di lakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso.

Pelayanan seperti di atas merupakan program yang inovatif,maka dari itu implementasi dari pelayanan E – KTP “ jemput bola keliling desa” yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso sangat menarik untuk di teliti,karena jika pelayanan ini optimal maka dapat menjadi jalan keluar bagi permasalahan pembuatan E – KTP di daerah lain.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Pelayanan Publik

Menurut Batinggi (2005), disebut pelayanan umum lahir karena adanya kepentingan umum. Pelayanan umum bukanlah tujuan, melainkan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang ditetapkan. Pelayanan menurut Batinggi (2005) terdiri atas empat faktor, yaitu:

1. Sistem, prosedur, metode.
2. Personal, terutama ditekankan pada perilaku aparatur.
3. Sarana dan prasarana.
4. Masyarakat sebagai pelanggan.

## **B. E-KTP**

Kartu Tanda Penduduk elektronik atau KTP-el adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program KTP-el diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia Program KTP-el di Indonesia telah dimulai sejak tahun 2009 dengan ditunjuknya empat kota sebagai proyek percontohan nasional. Adapun keempat kota tersebut adalah Padang, Makasar, Yogyakarta dan Denpasar. Sedangkan kabupaten/kota lainnya secara resmi diluncurkan Kementerian Dalam Negeri pada bulan Februari 2011 yang pelaksanaannya dibagi dalam dua tahap.

## **C. Pelayanan E-KTP “Jemput Bola Keliling Desa”**

Pelayanan E-KTP jemput bola keliling desa adalah sebuah inovasi baru yang di laksanakan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso dalam bidang kependudukan khususnya dalam pelayanan pembuatan E-Ktp.program ini adalah sebagai bentuk pemecahan masalah dari

beberapa permasalahan E-Ktp yang ada di Kabupaten Bondowoso salah satunya adalah letak geografis Kabupaten Bondowoso yang merupakan pegunungan dan dataran tinggi bergelombang dengan luas wilayah mencapai 1.560,10 Km<sup>2</sup>. Hal ini merupakan salah satu kendala bagi masyarakat, khususnya masyarakat ekonomi menengah ke bawah, dalam hal akses dan biaya transportasi pengurusan administrasi kependudukan, yang salah satunya adalah E-KTP. Jarak kecamatan terjauh kurang lebih 60 km, dengan moda transportasi umum yang tidak setiap saat ada.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif adapun dalam metode yang digunakan sebagai acuan dalam metode ini deskriptif. Metode deskriptif adalah studi untuk menemukan fakta dengan interpretasi tepat melukiskan secara akurat sifat-sifat dari beberapa fenomena kelompok atau individu, menentukan frekuensi terjadinya suatu keadaan.

Peneitian ini dilaksanakan di Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode obsevasi. Wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan metode analisis data teori miles dan Huberman (2007:20) dengan melalui 3 tahapan yaitu:

1. Reduksi data
2. Display data
3. Pengambilan kesimpulan dan verifikasi

#### **BAB IV PEMBAHASAN**

Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso di jadikan sebagai lokasi penelitian dikarenakan Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso merupakan salah satu desa dengan jarak yang cukup jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso dan untuk medan yang harus di tempuh tidak lah mudah karena medan yang harus di tempuh merupakan jalan tidak beraspal yang sudah rusak dan sebagian besar merupakan jalan di pinggir tebing yang curam, Jarak Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo menuju kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso kurang lebih 51 km, dengan moda transportasi umum yang tidak setiap saat ada.

##### **a. Persyaratan pengajuan perekaman E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk) “jemput bola” di Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso**

Pelaksanaan proses pembuatan E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk di Kabupaten Bondowoso dengan inovasi “Jemput Bola” di lakukan dalam tujuh tahap.

*Tahap pertama*, adanya pengajuan perekaman E-KTP “Jemput Bola” di Desa Sumber Canting yang dilaksanakan

oleh aparaturnya Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso. Pengajuan perekaman E-KTP jemput bola di ajukan dengan persetujuan pihak Kecamatan Botolinggo, adapun syarat-syarat dalam pengajuan perekaman E-KTP jemput bola yang harus di lengkapi oleh aparaturnya desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso adalah sebagai berikut:

1. Data masyarakat Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso yang belum memiliki E-KTP
2. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) masyarakat Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso yang belum memiliki E-KTP
3. Tanda persetujuan dari pihak Kecamatan Botolinggo

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa aparaturnya pemerintah Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso bersungguh-sungguh dalam mempersiapkan perekaman E-KTP jemput bola.

*Tahap kedua*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso melakukan survey ke Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso guna mengetahui situasi, kondisi dan letak pelaksanaan perekaman E-KTP.

*Tahap ketiga*, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso akan memverifikasi NIK (Nomor Induk Kependudukan). NIK (Nomor Induk Kependudukan) merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup untuk warga negara Indonesia dan untuk warga asing disesuaikan dengan masa berlaku izin tinggal tetap. Pelaksanaan verifikasi NIK (Nomor Induk Penduduk) ini dilaksanakan selama 2 hari.

*Tahap keempat*, Setelah verifikasi NIK (Nomor Induk Kependudukan) dilaksanakan maka tahap selanjutnya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso akan menjadwalkan perekaman KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) jemput bola di masyarakat Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso. Penjadwalan perekaman KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) bertujuan agar pelaksanaan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) jemput bola dapat terordinir dengan baik dan juga masyarakat udah mempersiapkan diri dan waktu untuk melaksanakan perekaman pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik).

*Tahap kelima*, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso melakukan perekaman pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) yang dilaksanakan di balai Desa Sumber

Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso.

*Tahap keenam*, setelah perekaman KTP-el (Kartu tanda Penduduk Elektronik) telah dilaksanakan tahap selanjutnya yaitu pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso menginput data ke dalam aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yaitu suatu sistem informasi yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi di bidang kependudukan.

*Tahap ketujuh*, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso akan mencetak suket/ KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) berdasarkan jumlah data masyarakat yang telah melakukan perekaman KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik). Kemudian, KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) yang telah dicetak akan didistribusikan ke masyarakat melalui perangkat Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso.

**B. Pelaksanaan Pelayanan Perekaman E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk) “Jemput Bola” di Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso**

Pada tahun 2016 angka jumlah penduduk Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso yang belum memiliki E-KTP cukup tinggi yaitu mencapai 53% dari jumlah penduduk yang ada, hal ini tentunya menjadi permasalahan tersendiri bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso dan aparat pemerintah Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso, tingginya jumlah penduduk yang belum memiliki E-KTP disebabkan oleh beberapa faktor yaitu:

1. Keadaan jalan yang sulit untuk ditempuh
2. Masyarakat berpendapat E-KTP tidak penting
3. Keterbatasan alat transportasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso secara rutin yaitu dalam tiga bulan sekali melakukan pelayanan perekaman E-KTP jemput bola di Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso. Namun dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala yaitu:

- a. Minimnya *update* data kepemilikan E-KTP.
- b. Keterbatasan tenaga petugas serta sarana dan prasarana.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Pelayanan E-KTP “Jemput Bola” di Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso sudah cukup optimal

dan cukup sukses guna meminimalisir masyarakat yang masih belum memiliki E-KTP dikarenakan terhambatnya beberapa faktor diantaranya *pertama*, letak geografis Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso merupakan daerah pegunungan dan dataran tinggi. Hal ini merupakan salah satu kendala bagi masyarakat Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso khususnya masyarakat ekonomi menengah ke bawah dalam hal biaya transportasi pengurusan administrasi kependudukan dan kendala lainnya yaitu. *Pertama* Medan yang harus di tempuh cukup sulit, *kedua*, kesadaran masyarakat rendah mengenai pentingnya kepemilikan E-KTP. *Ketiga*, moda transportasi umum yang tidak setiap saat ada.

Namun sejak adanya pelayanan E-KTP jemput bola di Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso kepemilikan E-KTP semakin meningkat karena pelayanan ini mempermudah masyarakat Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso dalam membuat E-KTP, dalam pelaksanaannya pelayanan E-KTP jemput bola mengalami beberapa kendala *pertama* minimnya *update* data kepemilikan E-KTP oleh aparat pemerintah Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso yang masih sering mengalami keterlambatan

penerimaan data penduduk yang sudah berusia 17 tahun ke atas namun belum memiliki E-KTP. *Keempat*, keterbatasan tenaga petugas yang terbilang masih sedikit sehingga menyebabkan tidak dapat mengimbangi banyaknya masyarakat yang ingin melakukan perekaman E-KTP serta sarana prasarana yang kurang memadai seperti komputer atau laptop, kamera dan *fingerprint scanner* sehingga menghambat pemberian pelayanan E-KTP.

## B. Saran

Maka peneliti memberikan saran sebagai berikut: *pertama*, pemerintah Kabupaten Bondowoso khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso dan aparat Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso yang terkait perlu mempertahankan kinerja dan pelayanan prima melalui pelayanan “Jemput Bola” keliling desa yang tersebar di seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Bondowoso. *Kedua*, membangun komunikasi dengan aparat Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso, komunikasi tersebut

harus terus dilakukan oleh seluruh pihak aparat Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso dengan aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso guna mengetahui jumlah penduduk yang masih belum memiliki E-KTP.

## DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, AB. Tata Pemerintahan. Jakarta: Rineka Cipta. 2004.

Haq, S. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo*. Jember: Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ). 2014

Ime, S.P.S. *Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) (Suatu Studi Di Kantor Kecamatan Passi Barat Kab. Bolaang Mongondow)*. Jurnal Administrasi Publik. 2014: 147-159. 201