

STUDI TENTANG PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK (E-KTP) DI KANTOR KECAMATAN SAMARINDA ULU KOTA SAMARINDA

Masrin

Abstrak

Administrasi Kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pelayanan dalam pembuatan e-KTP pada kantor Kecamatan Samarinda Ulu kota samarinda merupakan implementasi Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Kata Kunci : *Pelayanan, KTP (Kartu Tanda Penduduk)*

Pendahuluan

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 dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak sipil atau hak perdata penduduk. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu dibentuk suatu sistem Administrasi Kependudukan yang sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi tuntutan masyarakat atas pelayanan kependudukan yang profesional.

Hal yang mendasari dibentuknya Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi Negara. Selain itu, dengan Administrasi Kependudukan, hak-hak administrasi seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan masyarakat dapat terpenuhi.

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

Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan bertujuan untuk sebagai berikut:

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk.
2. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.

3. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.
4. Mewujudkan administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu.
5. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Prinsip-prinsip tersebut di atas menjadi dasar terjaminnya penyelenggaraan administrasi Kependudukan sebagaimana yang dikehendaki melalui penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Dalam Peraturan Daerah Kota Samarinda No. 34 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan catatan sipil, menyebutkan bahwa salah satu bentuk penyelenggaraan pendaftaran penduduk adalah diterbikannya Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda penduduk Elektronik (e-KTP) dan surat-surat keterangan kependudukan.

Mengingat keberadaan e-KTP benar-benar diperlukan oleh masyarakat sebagai bukti legalitas diri yang sudah di atur oleh peraturan daerah kota samarinda No. 34 tahun 2003 Bab 1V 19, oleh karena itu dalam pelayanan pembuatan E-KTP dari pemerintah yang ada di kecamatan Samarinda Ulu harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat yang ada.

Pelayanan dalam pembuatan e-KTP pada kantor Kecamatan Samarinda Ulu kota samarinda berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai macam kendala yang dihadapi seperti, kurangnya pemahaman pengelolaan alat teknologi dalam pembuatan e-KTP yang dilakukan pegawai dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik di kantor kecamatan samarinda ulu, dan belum lagi masih kurangnya komputer yang ada di kantor di kecamatan Samarinda Ulu sehingga menyebabkan terjadinya antrian panjang masyarakat yang akan mengurus e-KTP . masih terkendala pada peralatan/ perangkat e-KTP yang mudah rusak, selain itu, masalah lainnya ialah dari masyarakat yang akan melakukan perekaman e-KTP , dimana masyarakat saat ini dapat dikatakan cenderung malas datang kekantor pelayanan e-KTP seperti kantor kecamatan untuk melakukan proses perekaman e-KTP sesuai dengan surat undangan yang telah diterimanya melalui pihak kelurahan maupun RT. Hal ini menjadi kendala pula karena masyarakat memiliki kesibukan masing-masing atau masyarakat menggagap jika mereka tidak hadir pada hari dan tanggal yang telah ditentukan seperti yang terdapat pada surat panggilan, mereka menggagap tidak akan dilayani oleh pihak kecamatan.

Kendala lainya bagi kantor kecamatan Samarinda Ulu adalah masalah mesin cetak untuk e-KTP yang berada di pusat, hal ini tentunya akan sangat mempengaruhi antusias masyarakat untuk membuat atau melakukan perekaman e-KTP. Hal ini tentunya berbeda ketika masyarakat membuat KTP Nasional

tersebut tidak membutuhkan waktu lama dan masyarakat mendapat kepastian kapan KTP tersebut jadi.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Menurut Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang dimaksud dengan 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/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Sinambela (2010:5) mengungkapkan pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kemudian, Munir (2001:190) menambahkan terdapat tiga bentuk dalam pelayanan umum, yaitu layanan dengan lisan, layanan dengan menggunakan tulisan, dan layanan dengan menggunakan perbuatan. Menurut ketiganya bentuk layanan ini tidak dapat berdiri sendiri secara murni karena ketiganya sering berkombinasi dalam proses pemberian pelayanan.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Jadi yang yang dimaksud pelayanan publik pada dasarnya sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

Pelayanan dapat di katakan sebagai suatu aktifitas dari seseorang, sekelompok dan/atau organisasi secara langsung maupun tidak langsung yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan. Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang dibutuhkan oleh seseorang. Sehingga pelayanan dapat dikatakan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain.

Pelayanan publik menurut Pasolong (2007:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, Selanjutnya Kurniawan (2005:6) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kemudian Soebarsono dalam Dwiyanto (2002:136) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima untuk pengguna maupun masyarakat secara luas. Sehingga, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), dan lain sebagainya. Sedangkan Menurut Sinambela(2006 :6) Pelayanan Publik adalah sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan publik melibatkan sedikitnya dua pihak yaitu yang melayani dan pihak yang dilayani, keduanya harus dapat mengadakan interaksi yang saling menguntungkan baik yang dilayani maupun yang melayani.

Ada terdapat lima indikator pelayanan publik menurut Fitsimmons (dalam Sinambela (2006:7) sebagai berikut :

1. Reliability (handal) yaitu suatu pelayanan yang baik ditandai dengan adanya pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. Tangibles (jelas) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
3. Responsiveness (tanggap) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen.
4. Assurance (kepastian) yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. Empathy (empaty) yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, ada tujuh hal yang perlu diperhatikan dalam pemberian pelayanan publik, namun yang paling signifikan untuk di terapkan dalam lembaga pemerintahan menurut Fandy (dalam Sinambela ,2006 :45) adalah sebagai berikut :

1. Function (fungsi) yaitu kinerja primer yang dituntut.
2. Conformance (pengesahan) yaitu kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah di tetapkan.
3. Reliability (dipercaya) yaitu kepercayaan atas jasa dalam kaitannya dengan waktu.
4. Serviceability (pelayanan) yaitu kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan.

5. Adanya assurance (jaminan) yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang memiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Kelima hal ini akan menjadikan satu produk kebijakan lebih potensial dalam mengakses semua kepentingan public. Namun demikian, produk kebijakan yang baik juga harus didukung kemampuan birokrasi yang memadai pada tingkat implementasi. Untuk itu pemberdayaan pelayanan aparat birokrasi yang perlu dilakukan menurut Bintoro (dalam Sinambela 2006:45) adalah sebagai berikut :

1. Pengembangan efficiency standard measurements, tolak ukur, standar unit dan standar cost perlu ditingkatkan untuk meminimalisir unsure-unsur biaya yang tidak profesional.
2. Perbaikan prosedur dan tata kerja rasional organisasi yang lebih efisiensi dan efektif dalam manajemen operasional yang proaktif.
3. Mengembangkan dan memantapkan mekanisme koordinasi yang lebih efektif.
4. Mengendalikan dan menyederhanakan birokrasi (regulatory function) dengan management dan minimize pelayanan jasa.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh para penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan akan layanan yang sesuai dengan aturan pokok dan ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Dan juga pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan orang lain dengan sebaik-baiknya guna memberikan kepuasan terhadap orang yang dilayani tersebut. Agar pelayanan publik yang diberikan tersebut sesuai dengan tujuan, maka perlu didukung oleh kemampuan aparat birokrasi yang handal dan profesional. Namun keahlian yang baik perlu juga di tunjang dengan mental dan kemauan yang kuat dalam memberikan pelayanan yang baik. Menurut Undang – Undang Republik Indonesia No 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang ditertibkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Ini berarti Kartu Tanda Penduduk merupakan salah satu dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh setiap masyarakat guna terciptakan tertib administrasi kependudukan dan setiap instansi pelaksana pelayanan publik wajib melaksanakan urusan administrasi kependudukan serta perlu menerapkan dan menjalankan prinsip – prinsip good governance dalam pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan.

Hal ini sesuai dengan Undang – Undang No.23 tahun 2006 pada Bab 11 pasal 2 yang mengatur tentang hak dan kewajiban penduduk, maka setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh :

1. Dokumen kependudukan
2. Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
3. Perlindungan atas data pribadi
4. Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen

5. Informasi mengenai data hasil pendaftaran dan pencatatan sipil atas dirinya atau keluarganya
6. Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.

Adapun ketentuan – ketentuan mengenai e-KTP berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No.23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan adalah sebagai berikut :

1. Penduduk WNI dan WNA yang memiliki ijin tinggal tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin/belum kawin wajib memiliki e-KTP.
2. WNA yang memiliki status orang tuanya yang memiliki ijin tinggal tetap dan sudah berumur 17 tahun wajib memiliki e-KTP.
3. e-KTP berlaku secara nasional
4. e-KTP di terbitkan dan ditanda tangani oleh kepala instansi pelaksana.
5. Penduduk wajib melaporkan perpanjangan masa berlaku e-KTP kepada instansi pelaksana apabila masa berlakunya telah berakhir.
6. Penduduk yang telah memiliki e-KTP wajib pada saat berpergian
7. Penduduk hanya dibolehkan memiliki satu e-KTP
8. Dalam e-KTP disediakan ruang memuat kode keamanan dan rekaman elektronik pencatatan peristiwa penting
9. Penduduk yang telah berusia 60 tahun diberi e-KTP yang berlaku seumur hidup
10. KK/e-KTP diterbitkan paling lambat 14 hari sejak tanggal dipenuhinya semua persyaratan
11. Keterangan tentang agama bagi penduduk yang agamanya belum diakui sebagai agama berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan atau bagi penghayat kepercayaan tidak di isi, tetapi dilayani dan dicatat dalam database kependudukan.

Sementara itu, dalam Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 memuat tujuh dimensi pelayanan publik sebagai berikut :

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan.
2. ketersediaan prosedur pelayanan publik yang terbuka,konsisten
3. ketersediaan pelayanan mudah bagi masyarakat
4. Keterbukaan informasi
 - ketersediaan informasi mengenai persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi
 - ketersediaan informasi prosedur-prosedur pelayanan yang harus dilalui oleh masyarakat
5. Kepastian pelaksanaan pelayanan
 - kesesuaian antar waktu yang digunakan dalam proses pemberian
 - pelayanan dengan jadwal yang ada.
 - kesesuaian biaya pelayanan dengan tarif yang telah ditentukan
6. Tingkat profesional petugas

- tingkat kemampuan
 - keterampilan
7. Sarana dan prasarana pelayanan
- keberadaan dan fungsi dari sarana dan prasarana
 - yang mendukung dalam pemberian pelayanan pada masyarakat, bukan hanya dilihat dari penampilannya saja tetapi dilihat dari sejauh mana fungsi dan daya gunanya.

Pengertian e-KTP

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat e-KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksanaan yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sementara itu menurut Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 34 Tahun 2003, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e -KTP) adalah kartu sebagai identitas diri bagi setiap penduduk dalam wilayah Negara Republik Indonesia. Kartu Tanda Penduduk dapat dikatakan sebagai dokumen sekuriti yang harus dimiliki oleh setiap warga Negara Indonesia (WNI) ataupun warga Negara asing (WNA) yang tinggal dan menetap di Indonesia sebagai tanda bukti diri atau legitimasi, sehingga pengelolaannya perlu diatur secara terpadu.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, yang dimaksud dengan e-KTP adalah Elektronik –Kartu Tanda Pengenal merupakan Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaan berfungsi secara komputerisasi.

Menurut Permendagri Nomor 9 tahun 2011 tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor induk Kependudukan secara nasional dalam pasal 1 ayat (9) menjelaskan tentang KTP berbasis NIK secara nasional yang selanjutnya disebut KTP Elektronik adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/ Kota.

Jadi yang dimaksud dengan e-KTP ialah Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik yang berfungsi secara komputerisasi dan memiliki spesifikasi dan Format KTP Nasional yang dilindungi dengan sistem pengamanan khusus sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Fungsi dan Manfaat Penggunaan e-KTP

Menurut Oktaf (2011:2), ada beberapa fungsi dan manfaat dari penggunaan e-KTP, diantaranya :

- a. e-KTP merupakan langkah strategis menuju tertib administrasi kependudukan yang mengamankan adanya identitas tunggal bagi setiap penduduk dan terbangunnya basis data kependudukan yang lengkap dan akurat.
- b. Mencegah adanya pemalsuan.
- c. Mencegah adanya penggandaan penggunaan KTP.
- d. Kebutuhan untuk mewujudkan keamanan negara.
- e. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- f. Bisa digunakan berbagai kegiatan yang sudah diberlakukan.
- g. Kartu bukti tanda penduduk Indonesia
- h. Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam pemilu, pilkada dan lain-lain
- i. Pengidentifikasian untuk memecahkan suatu perkara kejahatan yang sulit seperti terorisme, pembobolan bank via ATM, pemilikan KTP ganda, dan lain-lain membuat pengembangana teknologi identifikasi semakin diperlukan.
- j. Lebih awet penggunaanya sampai 10 tahun.

Sedangkan sedangkan kementerian dalam negeri indonesia melalui direktorat jendral kependudukan dan pencatatan sipil menambahkan manfaat e-KTP bagi masyarakat , bangsa dan negara yakni diataranya sebagai berikut :

- a. Untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- b. Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat, khususnya yang berkaitan dengan data penduduk wajib KTP Yang identik dengan data penduduk pontesial pemilih pemilu (DP4), sehingga DPT pemilu yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi.
- c. Dapat mendukung peningkatan keamanan negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang KTP ganda dan KTP palsu, dimana selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris selalu menggunakan KTP ganda dan KTP palsu.
- d. Bahwa e-KTP merupakan KTP Nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang di atur dalam UU No.23 Tahun 2006 dan perpres No.26 Tahun 2009 , sehingga berlaku secara Nasional ,dengan demikian mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintahan dan swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

Menurut Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan kartu tanda penduduk berbasis Nomor Induk kependudukan secara Nasional dalam pasal 2 ayat (1) menjelaskan tujuan pemerintahan menerbitkan KTP Elektronik untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis NIK secara Nasional.

Jadi, ada beberapa manfaat dari menggunakan e-KTP , diataranya dapat menciptakan basis data kependudukan yang lengkap dan akurat, sehingga mampu mencegah adanya penduduk yang memiliki KTP lebih dari satu atau ganda , dan dapat di pakai sebagai kartu suara dalam pemilu,pilkada,dan lain-lain

serta mampu untuk mengidentifikasi atau memecahkan suatu perkara kejahatan yang sulit seperti tindak pidana terorisme, pembongkaran bank via ATM, dan tindak pidana lainnya.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Nawawi (2005:63) menyatakan bahwa ‘metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur atau cara pemecahan masalah penelitian dengan memaparkan atau menggambarkan keadaan objek yang diselidiki (seseorang, lembaga, masyarakat, pabrik, dan lain-lainnya) sebagaimana adanya fakta-fakta yang aktual pada saat sekarang.

Sebagaimana jenis penelitian ini, peneliti akan menggambarkan atau memaparkan suatu keadaan secara objektif yang berhubungan dengan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) pada kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda.

Analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif. Proses analisis model interaktif ini merupakan proses siklus dan interaktif. Artinya, peneliti harus siap bergerak diantara empat ”sumbu” kumparan, yaitu proses pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, dan kesimpulan atau verifikasi. Dengan begitu, analisis ini merupakan sebuah proses yang berulang dan berlanjut secara terus menerus, dan saling susul menyusul. Keempat tahapan atau kegiatannya berlangsung selama dan setelah proses pengambilan data berlangsung, dan baru akan berhenti manakala penulisan akhir penelitian telah siap dikerjakan.

Miles dan Huberman (2007:181) menyatakan bahwa analisis interaktif terdiri dari beberapa komponen, yaitu :

1. Pengumpulan Data
2. Reduksi Data
3. Penyajian Data
4. Penarikan Kesimpulan atau verifikasi

Hasil Penelitian

Pelaksanaan penerapan e-KTP berbasis NIK merupakan tahapan kegiatan yang harus dilakukan oleh pemerintah yang meliputi sosialisasi, pengadaan perangkat keras, perangkat lunak, sistem AFIS dan jaringan komunikasi data, bimbingan teknis dan pendampingan teknis, pelayanan e-KTP yang meliputi perekaman sidik jari, foto, dan tandatangan, serta personalisasi, penerbitan, hingga penyerahan e-KTP.

Pelaksanaan penerapan e-KTP berbasis NIK dalam pelayanan publik pada kantor Kecamatan Samarinda Kota dan Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda merupakan suatu rangkaian tahapan pelaksanaan penerapan e-KTP

yang dilakukan oleh kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda yang meliputi Kesederhanaan Prosedur Pelayanan, Dasar hukum e-KTP, Kepastian Pelaksanaan Pelayanan, Mutu Produk Pelayanan, Tertib Pengelolaan Administrasi dan Manajemen, Sarana dan Prasarana, serta Kendala yang dihadapi dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP.

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan penerapan e-KTP berbasis NIK di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu adalah sebagai berikut :

Kesederhanaan Prosedur Pelayanan e-KTP

Dalam pemberian pelayanan hendaknya prosedur yang ada dibuat sesederhana mungkin. Kesederhanaan yang di maksud disini yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan yang ada diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan. Adanya prosedur tidak dimaksudkan untuk mempersulit atau bahkan menghambat pelaksanaan pelayanan. Prosedur yang sederhana tentunya akan mempermudah segala kegiatan pelaksanaan pelayanan guna mencapai tujuan tercapainya pelayanan prima.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, prosedur pembuatan e-KTP pada kantor Kecamatan Samarinda Ulu dapat dikatakan sudah sederhana. Urutan-urutan atau langkah-langkah yang harus dilewati masyarakat sebagai pemohon tidak terlalu rumit. Selain itu, kegiatan pelayanan terpusat hanya pada satu bagian pelayanan saja yaitu pada loket pelayanan e-KTP dan KK sehingga tidak membingungkan masyarakat dan persyaratan yang diberikan tidak memberatkan masyarakat. Selain itu, pada dasarnya para petugas yang ada di Kecamatan Samarinda Utara telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pemohon dan berusaha semaksimal mungkin memberikan kesan bahwa mengurus e-KTP tidaklah rumit, asalkan dari pihak pemohon sendiri mau turut berperan serta didalamnya, yaitu dengan melengkapi persyaratan yang dibutuhkan dan bersedia memberikan data yang sebenar-benarnya.

Keterbukaan Informasi Pelayanan e-KTP

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan sudah selayaknya diperlukan keterbukaan informasi seperti dalam pelayanan pembuatan e-KTP, hal tersebut merupakan salah satu parameter untuk menentukan kualitas pelayanan. Dalam kaitanya dengan pembuatan e-KTP keterbukaan dimaksud seperti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan publik, waktu penyelesaian dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan pembuatan e-KTP wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Kepastian Pelaksanaan Pelayanan

Dalam membuat e-KTP setiap orang berharap ada kepastian waktu pelayanan yang sesuai standarisasi yang ditentukan, sehingga para pemohon dapat mengatur waktu, karena sebagian masyarakat kota tentunya memiliki aktifitas yang padat. Maka dengan kepastian waktu pelayanan tidak akan mengganggu aktifitas rutin dan semua dapat dilaksanakan sesuai rencana, kepastian pelayanan pembuatan e-KTP sangat penting bagi pemohon agar pemohon tidak perlu berulang kali bertanya walaupun sudah diberikan nomor antrian untuk datang kekecamatan samarinda ulu hanya untuk memastikan apakah e-KTP telah selesai pembuatannya, karena hal tersebut dapat menimbulkan kererugian bagi pendaftar baik secara waktu maupun tenaga. Oleh karena itu diperlukan kepastian waktu pelayanan pembuatan e-KTP dengan langsung memberitahu secara pasti tentang selesainya pembuatan e-KTP tersebut.

Tingkat Profesional Petugas

Untuk menunjang kelancaran pelayanan pembuatan e-KTP diperlukan petugas yang memiliki kemampuan yang handal atau dengan kata lain didukung dengan kemampuan yang yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam menjalankan tugas secara profesional. sebagaimana yang kemukakan pada latar belakang penelitian bahwa untuk mendukung kelancaran pelayanan hendaknya perlu dipersiapkan sumber daya aparatur yang berkualitas.

Pada umumnya keberadaan aparatur dilembaga publik belum semuanya memiliki kopetensi profesional. Karena itu tidaklah heran ketika dalam menjalankan tugas sering mengalami kendala dan pada gilirannya kualitas layanan yang diberikan kurang optimal. Seperti halnya yang terdapat dikantor kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda belum semua aparatur memiliki kopetensi profesional. Data secara tidak langsung menunjukkan sebagian besar legalitas pelatihan yang dimiliki pegawai terbatas, sehingga merefleksi kinerja aparatur dalam layanana publik kurang optimal.

Sarana dan Prasarana

Bentuk pelayanan publik yang diberikan pemerintah bermacam-macam. Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah pelayanan administrasi di bidang kependudukan, yakni dalam pembuatan e-KTP. Tentunya, salah satu faktor yang dapat menentukan lancarnya suatu pelayanan yang di berikan oleh instansi pelaksana di pemerintahan yaitu ketersediaan sarana dan prasarana penunjang yang memadai dan layak pakai dalam proses pelayanan.

Dalam pelaksanaan pelayanan pada masyarakat, keberadaan sarana dan prasarana memegang peran yang penting. Saran disini berkaitan dengan fasilitas-fasilitas penunjang. Fasilitas-fasilitas penunjang yang dimaksud disini meliputi peralatan kantor yang digunakan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).

Peralatan kantor yang tepat guna didalam suatu instansi, terlebih instansi penyelenggaraan pelayanan publik sangat membantu jalannya suatu proses kegiatan pelayanan masyarakat.

Sarana atau peralatan-peralatan kantor yang terdapat di Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda yang menunjang dalam kegiatan pemberian pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP sebagai berikut :

**Sarana Pendukung Dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP
Pada Kantor Kecamatan Samarinda Ulu**

No	Jenis	Jumlah	Keterangan
1	Komputer	2 unit	Untuk proses perekaman e-KTP
2	Signature pad	2 buah	Untuk perekaman tanda tangan penduduk
3	Fingerprint scanner	2 buah	Untuk perekaman sidik jari penduduk
4	Iris scanner	2 buah	Untuk perekaman iris mata penduduk
5	Kamera	2 buah	Untuk pengambilan foto penduduk
6	Kain untuk latar foto	2 buah	Warna merah dan biru
7	Meja	4 buah	
8	Kursi	3 buah	
9	Genset	1 buah	

Sumber : Kantor Kecamatan Samarinda Ulu tahun 2012

Penutup

Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya aturan/dasar hukum yang jelas yang mengatur mengenai penerapan e-KTP di Kota Samarinda, khususnya di Kecamatan Samarinda Ulu yang menggunakan dasar hukum yang sama sesuai dengan yang dikeluarkan oleh Disdukcapil Kota Samarinda, sudah dilaksanakannya sosialisasi melalui adanya keterbukaan informasi yang baik mengenai pelayanan pembuatan e-KTP berbasis NIK kepada warga yang berada di wilayah Kecamatan Samarinda Ulu, sudah memadainya peralatan pendukung dalam menunjang pelayanan pembuatan e-KTP seperti perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang dimiliki dan digunakan oleh Kecamatan Samarinda Ulu, meskipun perangkat e-KTP yang dimiliki Kecamatan Samarinda Ulu masih belum ideal dengan jumlah penduduk wajib KTP yang ada, prosedur pelayanan e-KTP seperti mekanisme pembuatan sidik jari, tandatangan, dan foto yang ada di kantor Kecamatan Samarinda Ulu dapat dikatakan sudah

baik dan mudah dipahami oleh masyarakat/penduduk wajib KTP yang akan melakukan pembuatan e-KTP.

Prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di kantor Kecamatan Samarinda ulu cukup jelas dan tidak berbelit-belit, langkah-langkah yang dilalui dalam pembuatan e-KTP tidak terlalu membingungkan masyarakat.

Sarana dan prasarana yang ada di kantor Kecamatan Samarinda Ulu yang dipergunakan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) sudah cukup membantu dalam hal jalannya prosedur pelayanan pembuatan e-KTP, Namun proses tersebut terkadang mengalami terkendala dalam hal sarana (peralatan) yang kadang mengalami hambatan.

Kendala yang dihadapi oleh Kecamatan Samarinda Ulu, dibagi menjadi 2 yakni kendala internal dan kendala eksternal. Kecamatan Samarinda Ulu, yang menjadi kendala internal yaitu peralatan/perangkat e-KTP dan infrastruktur seperti ruang pelayanan e-KTP dan ruang tunggu, sedangkan yang menjadi kendala eksternal yaitu listrik, masyarakat, dan alat cetak e-KTP.

Daftar Pustaka

- Dwiyanto. Agus, 2002, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Gadjah Mada Universitas Press, Yogyakarta.
- Husaini, Usman. 2003. *Metodelogi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara Jakarta.
- Kurnawan, Agung, 2005. Transformasi Pelayanan Publik Pembaharuan, Yogyakarta.
- Maleong, Lexi J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rasdakarya. Bandung.
- Miles, Mathew. B. dan A. Michael Huberman. 2007. *Analisa Data Kualitatif*. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari. 2006. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*. CV Alfabeta, Bandung.
- Silalahi, Ulbert, 2002. *Studi Tentang Ilmu Adminiatrasi*. Bandung Sinar Baru Algensido.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2006. Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi. PT Bumi Aksara. Jakarta
- Sugiono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2003, *Metodelogi Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.
- Sukarna. 1990. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Bandung : PT Citra Aditya Bakti
- Syafiie, Inu Kencana, 2001. *Ilmu Administrasi Publik*, PT. Rineka Cipta Jakarta.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendikia, Universitas 17 Agustus, Surabaya.

Peraturan Perundangan

- Undang – Undang Republik Indonesia No 2 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang – Undang Republik Indonesia No 43 Tahun 1999 Tentang Pokok –pokok Kepegawaian
- Keputusan Menteri PAN No 58 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Walikota Samarinda No. 34 Tahun 2001 Tentang Rincian Tugas dan Tata Kerja Kantor Kecamatan dan Kelurahan Kota Samarinda.
- Peraturan Daerah Kota Samarinda No. 34 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil.