

PERAN CAMAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK (E-KTP) DI KANTOR KECAMATAN TANAH GROGOT KABUPATEN PASER

Agus Mulyadi¹

Abstrak

Peran Camat dalam meningkatkan pelayanan pembuatan e-KTP baik secara horisontal maupun secara vertikal telah berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun faktor pendukung adalah adanya loyalitas dan kerjasama semua komponen dan sumber daya manusia yang terlibat didalam proses pelayanan e-KTP, juga adanya perhatian dan pendampingan yang diberikan oleh pemerintah tingkat Kabupaten Paser dan instansi yang terkait yang dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan faktor penghambatnya adalah dari segi sarana dan prasarana pendukung seperti komputer dan alat perekam data yang masih kurang, juga jarak tempuh antar desa menuju ke Kantor Kecamatan Tanah Grogot yang cukup jauh.

Kata Kunci : Peran, Camat, E-KTP, Kabupaten Paser.

Pendahuluan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal 126 ayat 1 bahwa “Kecamatan dibentuk di wilayah Kabupaten/Kota dengan Perda berpedoman pada Peraturan Pemerintahan” dan ayat 2 bahwa “Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Wakil Bupati atau Walikota untuk menagani sebagian urusan otonomi daerah.” Hal ini menegaskan bahwa Camat adalah pimpinan di tingkat Kecamatan. Dalam hal ini menggarbarkan bahwa pelaksanaan pemerintahan di kecamatan tidak diseragamkan dalam bentuk pembinaan perangkat kecamatan melainkan pemerintahan daerah kabupaten/kota dapat menyesuaikan sesuai dengan kebutuhan dan tanggung jawab daerah. Hal ini menyiratkan bahwa pemerintah daerah melalui Camat berwenang dalam meningkatkan kinerja pada lingkungan pegawai negeri di tingkat kecamatan serta melaporkan hasil pembinaan tersebut kepada bupati/walikota.

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email:dua2lembang@yahoo.com

Untuk kelancaran roda pemerintahan administrasi, Camat harus selalu mengadakan koordinasi dengan pemerintah tingkat dibawahnya dalam hal ini adalah seluruh staf dilingkungan wilayah kecamatan dan seluruh staf dilingkungan Kelurahan masing - masing serta dalam hal ini ini Camat harus melakukan koordinasi dengan para aparat atau pejabat di tingkat atasannya dan aparat yang setingkat dalam tingkat organisasi, dengan adanya koordinasi yang baik maka dapat mewujudkan suatu tujuan yang serempak, penyatuan dan penyelarasan kegiatan-kegiatan pemerintahan sehingga tidak berjalan sendiri - sendiri. Camat senantiasa harus dapat melakukan koordinasi sehingga tidak terjadi kesenjangan disegala dibidang.

Sekalipun pada umumnya telah disadari tentang pentingnya koordinasi dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP dan manajemen pemerintah, tetapi kenyataannya dalam pelaksanaannya tidak jarang terdapat berbagai kendala yang mengakibatkan proses koordinasi tidak berjalan sebagaimana mestinya. Di Kecamatan Tanah Grogot, peran Camat sangat mempengaruhi kesuksesan suatu pelayanan di kecamatan tersebut karena hampir setiap hari banyak masyarakat Kecamatan Tanah Grogot yang berurusan dengan aparat/pegawai dikantor tersebut. Namun dalam kenyataannya peran Camat pada Kantor Kecamatan Tanah Grogot belum maksimal terlaksana khususnya dalam pelayanan pembuatan e-KTP, hal ini terlihat pada pelayanan pegawai pada Kantor Kecamatan Tanah Grogot yang masih terlihat lambat dalam melayani pembuatan e-KTP, sehingga membuat antrian yang panjang bagi masyarakat yang ingin membuat e-KTP.

Jadi dengan demikian untuk mengatasi kendala tersebut perlu adanya koordinasi yang menyeluruh yang dilakukan oleh Camat agar pelaksanaan administrasi pemerintahan dikecamatan Tanah Grogot Kabupaten paser dapat berjalan dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dan perlu diadakan peningkatan kerja sama yang baik antara camat dengan pegawai maupun instansi terkait yg ada didalamnya.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dari itu penulis tertarik mengambil judul “Peran Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser”.

Kerangka Dasar Teori

Pengertian Peran

Ada beberapa para ahli yang mengutarakan tentang pengertian peran yang dimana salah satunya menurut Rivai (2006:148) peran dapat diartikan sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan dari seseorang dalam posisi tertentu. Jadi, jika dikaitkan dengan peranan sebuah instansi atau kantor maka dapat diartikan sebagai perangkat perilaku yang diharapkan dan dilakukan oleh instansi, sesuai dengan posisi dan kemampuan instansi atau kantor tersebut.

Sedangkan menurut Katz dalam Mifta Thoha (2003:80) merupakan serangkaian perilaku yang diharapkan dilakukan oleh seseorang, dengan

pengertian lain peranan dapat diartikan sebagai perilaku seseorang dalam menjalankan semua aturan dan wewenang sehingga sesuai dengan apa yang diharapkan.

Tugas Pokok dan Fungsi Camat

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008, tentang Kecamatan, dijelaskan tentang Tugas Camat di dalam mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan meliputi:

- a. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan;
- b. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan;
- c. Melakukan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
- d. Melaporkan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan kepada Bupati atau Walikota.

Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip Pelayanan Publik itu sendiri menurut Sinambela (2008:45) meliputi :

1. Akurasi, dimana kegiatan pelayanan publik mudah dan dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.
2. Keamanan, dimana proses dan pelayanan publik dalam memberikan rasa aman, nyaman dan adanya kepastian hukum.
3. Tanggung Jawab, merupakan prinsip pelayanan publik, dengan tanggung jawab pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dan persoalan-persoalan yang ada.
4. Sarana dan prasarana, sebagai penunjang prinsip pelayanan publik yang berarti tersedianya sarana & prasarana kerja termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi & informatika.
5. Kemudahan Akses, merupakan tempat lokasi yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat serta dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.
6. Disiplin, ruang lingkupnya yaitu kesopanan dan keramahan agar bersikap disiplin serta memberikan pelayanan dengan rasa ikhlas.
7. Kenyamanan, dimana lingkungan pelayanan harus tertib teratur, ruangan yang nyaman, bersih rapi, indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, sarana ibadah dan lainnya sebagai faktor penunjang kenyamanan tempat.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (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 diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sementara itu menurut Peraturan Daerah Kabupaten Paser No. 13 Tahun 2010 dijelaskan bahwa Kartu Tanda Penduduk dapat dikatakan sebagai dokumen security 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 pengelolaanya perlu diatur secara terpadu.

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.

Sedangkan Kementrian Dalam Negeri Indonesia melalui Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengemukakan manfaat e-KTP bagi masyarakat, bangsa dan negara yakni diantaranya 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 potensial 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 diatur 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.

Autentikasi Kartu Identitas (e-ID) biasa menggunakan biometrik yaitu verifikasi dan validasi sistem melalui pengenalan karakteristik fisik atau tingkah laku manusia. Ada banyak jenis pengamanan dengan cara ini, antara lain sidik jari (*fingerprint*), retina mata, DNA, bentuk wajah, dan bentuk gigi. Pada e-KTP, yang digunakan adalah sidik jari. Penggunaan sidik jari e-KTP lebih canggih dari yang selama ini telah diterapkan untuk SIM (Surat Izin Mengemudi). Sidik jari tidak sekedar dicetak dalam bentuk gambar (*format jpeg*) seperti di SIM, tetapi juga dapat dikenali melalui *chip* yang terpasang di kartu. *Chip* berisi biodata, tanda tangan, pas photo, dan sidik jari tangan

penduduk yang bersangkutan, *chip* juga memiliki metode pengamanan data berupa autentikasi antara *chip* dan *reader/writer* (anti *cloning*), dan kerahasiaan data (*enkripsi*) serta tanda tanga digital. Maka data yang disimpan di kartu tersebut telah *dienkripsi* dengan *algoritma kriptografi* tertentu. Sidik jari menunjukkan ketunggalan identitas seseorang (Prabhakar, 2001 dan Pankanti, 2002) yang terdiri dari identifikasi dan verifikasi. Identifikasi merupakan proses mengenali identitas seseorang lewat seleksi dan pencocokan terhadap keseluruhan data identitas yang terekam pada *database*. Pada proses ini dilakukan pencocokan *one-to-many* (1:N) untuk memastikan bahwa identitas orang yang dicari ada dalam *database* atau tidak. Sedangkan yang dimaksud dengan verifikasi yaitu merupakan proses mengotentikasi identitas seseorang dengan membandingkan hasil pengambilan karakteristik sidik jari dengan data yang sebelumnya telah terekam pada *database*. Pada proses ini dilakukan pencocokan *one-to-many* (1:N) untuk mengkonfirmasi bahwa identitas seseorang adalah benar.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*e-KTP*) jelas memiliki beberapa kelebihan bila dibandingkan dengan KTP SIAK pada umumnya. *e-KTP* merupakan kartu identitas data pemilik yang bisa digunakan diberbagai instansi seperti bank, imigrasi, dan sebagainya. Sehingga kita tak perlu melampirkan fotocopy KTP yang dilegalisir, ketika *e-KTP* dimasukkan, data pribadi pemilik sudah bisa muncul. Kelebihan lainnya, *e-KTP* berlaku seluruh Indonesia. Ketika berada di daerah lain tidak perlu membuat KTP di daerah tersebut. Selain itu *e-KTP* terdapat sidik jari dan iris mata, sehingga tak bisa dipalsukan, karena sidik jari dan iris mata seseorang berbeda satu dengan yang lainnya.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Deskriptif yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara nyata dan sistematis terhadap fakta atau karakteristik populasi atau bidang tertentu dengan secara cermat dan faktual. Jadi peneliti menggambarkan dan menjelaskan secara nyata dan sistematis mengenai Peran, Pelayanan, dan e-KTP.

Lokasi dalam Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser.

Fokus Penelitian

Sesuai dengan penjelasan dalam teori dan konsep yang telah dijelaskan maka penelitian lebih di fokuskan kepada :

1. Peran Camat dalam meningkatkan pelayanan pembuatan e-KTP :
 - a. Secara Horisontal
 - 1) Melakukan perencanaan kegiatan pelayanan pembuatan e-KTP di kecamatan;
 - 2) Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan

- elayanan pembuatan e-KTP di kecamatan;
- 3) Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP di kecamatan;
- b. Secara Vertikal
- 1) Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan;
 - 2) Melaporkan penyelenggaraan kegiatan pelayanan pembuatan e-KTP di tingkat kecamatan kepada Bupati atau Walikota.
2. Faktor Penghambat dan Pendukung Camat dalam meningkatkan pelayanan pembuatan e-KTP kepada masyarakat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kecamatan Tanah Grogot berada pada koordinat 010°54'45.41" Lintang Utara dan 116°11'53.51" Bujur Timur dengan ketinggian dari permukaan laut 0-25 meter dan suhu udara 26° sampai dengan 27° Celsius. Kecamatan Tanah Grogot berbatasan dengan :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Kuaro.
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Paser Belengkong.
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Muara Samu.
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Selat Makassar.

Kecamatan Tanah Grogot memiliki luas wilayah sebesar 335,58 km² yang terbagi atas 12 desa dan 1 kelurahan yaitu Kelurahan Tanah Grogot.

Penduduk di Kecamatan Tanah Grogot terdiri dari berbagai macam jenis etnis, namun sebagian besar terdiri dari etnis Jawa, Bugis, Banjar, Bajau, Paser, Madura, Tator, Sunda, Manado, Batak, Mandar, Buton, NTB, Kutai, Makassar, Arab, dan etnis Tionghoa. Profesi pekerjaan atau mata pencarian penduduk di Kecamatan Tanah Grogot terdiri dari beraneka ragam, antara lain petani, butuh/swasta, PNS, pengrajin, pedagang, peternak, nelayan, montir, dokter, TNI/Polri, pensiunan, dan lain-lain.

Peran Camat dalam meningkatkan pelayanan pembuatan e-KTP Secara Horisontal :

1. Melakukan perencanaan kegiatan pelayanan pembuatan e-KTP di kecamatan

Dari data yang diperoleh dan juga dari hasil wawancara maka dapat diketahui bahwa dalam tahapan perencanaan kegiatan pelayanan e-KTP yang dikoordinir oleh camat selaku pimpinan maka ada beberapa hal utama yang telah dipersiapkan guna membantu kelancaran proses pelayanan pembuatan e-KTP yaitu antara lain penyiapan *database*, sumber daya manusia hingga perangkat teknologi informasi dan komunikasi.

2. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP di kecamatan

Berdasarkan hasil wawancara, maka dapat disimpulkan bahwa pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh Camat Tanah Grogot dalam kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan *e-KTP* telah dilakukan lewat arahan dan koordinasi yang dilakukan setiap hari kepada pegawai atau staf kecamatan sebelum memulai bekerja, hal ini membantu setiap sumber daya manusia yang terlibat didalamnya agar memahami tugas dan peranannya masing-masing. Juga lewat upaya terjun langsung memantau perkembangan cara kerja pegawai dalam melayani masyarakat dalam pembuatan *e-KTP* adalah salah bentuk metode pengawasan yang dilakukan oleh Camat Tanah Grogot, sehingga dengan demikian dapat diketahui pula kendala dan hambatan yang mempengaruhi jalannya pelaksanaan pelayanan *e-KTP* pada Kantor Kecamatan Tanah Grogot.

3. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP di kecamatan

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa peran Camat Tanah Grogot dalam melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan *e-KTP* telah dilakukan dengan baik melalui pantauan dan hasil pengawasan yang dilakukan oleh camat, sehingga dari hasil tersebut dapat menjadi landasan untuk mengevaluasi tingkat keberhasilan pelaksanaan program *e-KTP* di Kecamatan Tanah Grogot. Dan secara umum berdasarkan hasil evaluasi maka pelaksanaan pelayanan *e-KTP* di Kecamatan Tanah Grogot dapat dikatakan berhasil, hal ini berdasarkan perbandingan yang dilakukan antara standar pelayanan yang berlaku menurut ketentuan dan perundang-undangan dengan hasil pelaksanaan pelayanan *e-KTP* yang di lapangan. Dari hasil perbandingan ini tidak terlihat perbedaan yang terlalu jauh antara yang seharusnya dan yang senyatanya. Walaupun disadari bahwa masih tetap ada kekurangan-kekurangan yang ada, namun dari pihak Kecamatan Tanah Grogot telah berusaha semaksimal mungkin dalam pelaksanaan pelayanan *e-KTP* ini.

Secara Vertikal :

1. Melakukan koordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan maka dapat disimpulkan bahwa koordinasi antara pihak Kecamatan Tanah Grogot yang dalam hal ini dikoordinir oleh Camat selaku pimpinan dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan telah terjalin dengan baik mulai dari persiapan awal yang dilakukan sampai pada akhir pembuatan *e-KTP*, karena segala data kependudukan yang diperlukan sangat terkait satu sama lain antar instansi, dan koordinasi juga sangat penting guna menunjang keberhasilan program pelayanan pembuatan *e-*

KTP pada tingkat kecamatan yang berlaku secara *on-line* dan seragam di seluruh Indonesia.

2. *Melaporkan penyelenggaraan kegiatan pelayanan pembuatan e-KTP di tingkat kecamatan kepada Bupati atau Walikota.*

Bahwa peran Camat dalam melaporkan penyelenggaraan kegiatan pelayanan pembuatan *e-KTP* di tingkat kecamatan kepada Bupati telah dilakukan, dimana pelaporannya berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan Camat terhadap hasil dan kinerja sumber daya yang terlibat didalam proses pelayanan *e-KTP* ini. Adapun sistem pelaporan tentang segala kegiatan yang dilaksanakan oleh kecamatan kepada Bupati, dapat dilakukan secara langsung lewat pertemuan-pertemuan formal maupun non-formal dengan Bupati, dan ada juga pelaporan tertulis yang selalu disiapkan untuk dilaporkan secara berkala kepada pihak kabupaten.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Diperoleh gambaran bahwa faktor pendukung utama dalam mencapai kesuksesan program *e-KTP* ini pada Kantor Kecamatan Tanah Grogot adalah karena adanya loyalitas dan kerjasama semua komponen dan sumber daya manusia yang terlibat didalam proses pelayanan *e-KTP*. Juga faktor pendukung lainnya yang tidak kalah penting adalah adanya perhatian dan pendampingan yang diberikan oleh pemerintah tingkat Kabupaten Paser dan instansi yang terkait yang dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, demi kesuksesan program *e-KTP* di tingkat kecamatan dan secara Nasional.

Sedangkan berdasarkan hasil penelitian faktor penghambat atau kendala dalam proses pelayanan *e-KTP* di Kecamatan Tanah Grogot adalah dari segi sarana dan prasarana pendukung seperti komputer dan alat perekam data yang masih kurang, sehingga hal ini akhirnya membuat masyarakat harus mengantri panjang dalam menunggu giliran dalam perekaman data. Permasalahan listrik juga menghambat proses pelayanan jika tiba-tiba terjadi pemadaman listrik oleh PLN dimana proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*e-KTP*) ini sangat bergantung pada listrik karena peralatan yang digunakan rata-rata adalah peralatan elektronik. Juga adanya kesalahan database kependudukan awal membuat petugas mengalami kesulitan dalam memverifikasi data penduduk tersebut. Selain itu faktor penghambat lainnya adalah jarak tempuh antar desa menuju ke Kantor Kecamatan Tanah Grogot yang cukup jauh, sehingga hal ini berakibat pada kurangnya kepedulian dan kesadaran penduduk untuk datang ke Kantor Kecamatan Tanah Grogot mengurus akan *e-KTP*.

Peran Camat dalam meningkatkan pelayanan pembuatan e-KTP Secara Horisontal :

1. Melakukan perencanaan kegiatan pelayanan pembuatan e-KTP di kecamatan

Dari hasil penelitian maka dapat diketahui bahwa dalam tahapan perencanaan kegiatan pelayanan *e-KTP* yang dikoordinir oleh Camat Tanah Grogot selaku pimpinan, maka ada beberapa hal utama yang telah dipersiapkan guna membantu kelancaran proses pelayanan pembuatan *e-KTP* yaitu antara lain penyiapan *database*, sumber daya manusia hingga perangkat teknologi informasi dan komunikasi. Dari penelitian di lapangan mengenai penyiapan sistem informasi untuk mendukung pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Tanah Grogot secara umum telah dilaksanakan meliputi penyiapan unsur yang pertama yaitu *database* dalam hal ini yakni *database* kependudukan, unsur yang selanjutnya yaitu sumber daya manusia sesuai dengan fungsinya dalam Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah operator data entri yang bertugas melakukan perekaman data kependudukan yakni data masyarakat untuk Kartu Tanda Penduduk Elektronik sampai dengan mendapatkan hasil perekaman data kependudukan yang benar untuk dikirim dan ditertibkan di pusat hingga hasil dari perekaman data tersebut menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*e-KTP*).

2. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP di kecamatan

Adapun hasil penelitian terkait dengan indikator pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh camat selaku pimpinan di Kantor Kecamatan Tanah Grogot kepada para pegawai atau staf yang terlibat didalam proses pelayanan pembuatan *e-KTP*, maka dapat dikatakan bahwa pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh Camat Tanah Grogot dalam kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan *e-KTP* telah dilakukan lewat arahan dan koordinasi yang dilakukan setiap hari kepada pegawai atau staf kecamatan sebelum memulai bekerja, hal ini membantu setiap sumber daya manusia yang terlibat didalamnya agar memahami tugas dan peranannya masing-masing. Juga lewat upaya terjun langsung memantau perkembangan cara kerja pegawai dalam melayani masyarakat dalam pembuatan *e-KTP* adalah salah bentuk metode pengawasan yang dilakukan oleh Camat Tanah Grogot, guna memastikan jalannya proses pelayanan *e-KTP* sesuai dengan ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku.

3. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP di kecamatan

Mahmudi (2005:107) berpendapat bahwa apabila evaluasi dikaitkan terhadap pengukuran kinerja dan efek suatu program dalam mencapai tujuan yang ditetapkan, maka sangat erat kaitannya dengan tercapainya *outcome* dan adanya *impact* dari suatu program. *Outcome* adalah hasil yang diharapkan atau yang ingin dicapai dari suatu program atau aktivitas yang dibandingkan dengan hasil yang diharapkan atau tujuan awal pelaksanaan program tersebut, sedangkan *impact* adalah dampak berupa efek langsung dan tidak langsung atau konsekuensi yang diakibatkan dari pencapaian tujuan program, yang diukur dengan membandingkan antara hasil program dengan prakiraan keadaan yang akan terjadi apabila program tersebut tidak ada. Melalui penjelasan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa evaluasi sangat penting dilakukan terhadap suatu kebijakan publik. Dengan adanya evaluasi maka dapat menunjukkan nilai kinerja atau tingkat yang telah dicapai oleh suatu kebijakan.

Secara Vertikal :

1. Melakukan koordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan.

Apa bentuk kegiatannya, dalam setiap pelaksanaan kegiatan selalu memerlukan koordinasi baik didalam organisasi itu sendiri maupun koordinasi yang dilakukan di luar organisasi tersebut. Dengan koordinasi dimaksud agar supaya segala sesuatu dapat mudah dikomunikasikan dengan cepat dan tepat guna mengantisipasi adanya hambatan ataupun kendala yang dapat mempengaruhi pelaksanaan suatu kegiatan (Rivai, 2006:24).

Dan pada Kecamatan Tanah Grogot hal tersebut juga telah dilakukan sesuai dengan ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku bahwa koordinasi antara pihak Kecamatan Tanah Grogot yang dalam hal ini dikoordinir oleh Camat selaku pimpinan dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan telah terjalin dengan baik mulai dari persiapan awal yang dilakukan sampai pada akhir pembuatan e-KTP

2. Melaporkan penyelenggaraan kegiatan pelayanan pembuatan e-KTP di tingkat kecamatan kepada Bupati atau Walikota.

Handyaningrat dalam Koentjaraningrat (1991 : 147) bahwa hasil pengawasan tidak akan ada artinya tanpa tindak lanjut. Sehubungan dengan itu, tindak lanjut dapat berupa kegiatan pembinaan dan bimbingan dalam rangka memperbaiki kesalahan, kekeliruan dan penyimpangan, juga dapat berupa penyampaian pujian dan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi, atau bisa juga tindak lanjut itu berkaitan dengan pemberian peringatan, sanksi dan hukuman.

Terkait dengan penjelasan tersebut diatas, maka di Kecamatan Tanah Grogot terlihat bahwa peran Camat dalam melaporkan penyelenggaraan kegiatan pelayanan pembuatan *e-KTP* di tingkat kecamatan kepada Bupati telah dilakukan, dimana pelaporannya berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan Camat terhadap hasil dan kinerja sumber daya yang terlibat didalam proses pelayanan *e-KTP* ini.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Diperoleh gambaran bahwa faktor pendukung utama dalam mencapai kesuksesan program *e-KTP* ini pada Kantor Kecamatan Tanah Grogot adalah karena adanya loyalitas dan kerjasama semua komponen dan sumber daya manusia yang terlibat didalam proses pelayanan *e-KTP*. Juga adanya perhatian dan pendampingan yang diberikan oleh pemerintah tingkat Kabupaten Paser dan instansi yang terkait yang dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, demi kesuksesan program *e-KTP* di tingkat kecamatan dan secara Nasional. Sedangkan faktor penghambat adalah dari segi sarana dan prasarana pendukung seperti komputer dan alat perekam data yang masih kurang, permasalahan listrik juga menghambat proses pelayanan jika tiba-tiba terjadi pemadaman listrik oleh PLN, juga adanya kesalahan database kependudukan awal membuat petugas mengalami kesulitan dalam memverifikasi data penduduk tersebut, selain itu jarak tempuh antar desa menuju ke Kantor Kecamatan Tanah Grogot yang cukup jauh, sehingga hal ini berakibat pada kurangnya kepedulian dan kesadaran penduduk untuk datang ke Kantor Kecamatan Tanah Grogot mengurus akan *e-KTP*.

PENUTUP

Berdasarkan uraian-uraian yang telah penulis kemukakan pada bab-bab sebelumnya, dan sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis akan menyimpulkan uraian-uraian tersebut sebagai berikut :

1. Peran Camat dalam meningkatkan pelayanan pembuatan *e-KTP* :
 - a. Secara Horisontal
 - 1) Dari hasil penelitian maka dapat diketahui bahwa dalam tahapan perencanaan kegiatan pelayanan *e-KTP* yang dikoordinir oleh camat selaku pimpinan maka ada beberapa hal utama yang telah dipersiapkan guna membantu kelancaran proses pelayanan pembuatan *e-KTP* yaitu antara lain penyiapan *database*, sumber daya manusia hingga perangkat teknologi informasi dan komunikasi.
 - 2) Bahwa pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh Camat Tanah Grogot dalam kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan *e-KTP* telah

dilakukan lewat arahan dan koordinasi yang dilakukan setiap hari kepada pegawai atau staf kecamatan sebelum memulai bekerja, hal ini membantu setiap sumber daya manusia yang terlibat didalamnya agar memahami tugas dan peranannya masing-masing. Juga lewat upaya terjun langsung memantau perkembangan cara kerja pegawai dalam melayani masyarakat dalam pembuatan *e-KTP* adalah salah bentuk metode pengawasan yang dilakukan oleh Camat Tanah Grogot.

- 3) Peran Camat Tanah Grogot selaku pimpinan dalam melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan *e-KTP* telah dilakukan dengan baik melalui pantauan dan hasil pengawasan yang dilakukan oleh camat, sehingga dari hasil tersebut dapat menjadi landasan untuk mengevaluasi tingkat keberhasilan pelaksanaan program *e-KTP* di Kecamatan Tanah Grogot.

b. Secara Vertikal

- 1) Bahwa koordinasi antara pihak Kecamatan Tanah Grogot yang dalam hal ini dikoordinir oleh Camat selaku pimpinan dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan telah terjalin dengan baik mulai dari persiapan awal yang dilakukan sampai pada akhir pembuatan *e-KTP*, karena segala data kependudukan yang diperlukan sangat terkait satu sama lain antar instansi.
- 2) Peran Camat Tanah Grogot dalam melaporkan penyelenggaraan kegiatan pelayanan pembuatan *e-KTP* di tingkat kecamatan kepada Bupati telah dilakukan, dimana pelaporannya berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan Camat terhadap hasil dan kinerja sumber daya yang terlibat didalam proses pelayanan *e-KTP* di Kecamatan Tanah Grogot.

Faktor pendukung utama dalam mencapai kesuksesan program *e-KTP* pada Kantor Kecamatan Tanah Grogot adalah adanya loyalitas dan kerjasama semua komponen dan sumber daya manusia yang terlibat didalam proses pelayanan *e-KTP*, juga adanya perhatian dan pendampingan yang diberikan oleh pemerintah tingkat Kabupaten Paser dan instansi yang terkait yang dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sedangkan faktor penghambat atau kendala dalam proses pelayanan *e-KTP* pada Kantor Kecamatan Tanah Grogot adalah dari segi sarana dan prasarana pendukung seperti komputer dan alat perekam data yang masih kurang, sehingga hal ini akhirnya membuat masyarakat harus mengantri, juga jarak tempuh antar desa menuju ke Kantor Kecamatan Tanah Grogot yang cukup jauh, sehingga hal ini berakibat pada kurangnya kepedulian dan kesadaran penduduk untuk datang ke Kantor Kecamatan Tanah Grogot dalam pengurusan *e-KTP*.

Perlu diusulkan penambahan anggaran kepada pemerintah Kabupaten guna penambahan sarana dan prasarana penunjang utama dalam pelayanan

pembuatan *e-KTP* seperti komputer dan alat perekam data, sehingga hal ini dapat menghindari antrian panjang masyarakat yang ingin mengurus *e-KTP*.

Dalam proses perekaman data kependudukan, tata ruang kantor Kecamatan Tanah Grogot sebaiknya disediakan kursi untuk menunggu giliran sehingga masyarakat tidak merasa jenuh dalam pengurusan *e-KTP*, dan pegawai juga tidak terganggu dengan antrian masyarakat.

Perlunya disiapkan armada transportasi bagi masyarakat yang tinggal terpencil di pelosok desa, sehingga setiap masyarakat wajib *KTP* yang tinggalnya di daerah terpencil sekalipun dapat melakukan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*e-KTP*) ke Kantor Kecamatan Tanah Grogot.

Daftar Pustaka

- Bagon dan Sutinah, 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Gibson, 2003. *Organisation*, Jilid 1, Terjemahan Darkasih. Erlangga, Jakarta.
- Moleong. J. Lexy, 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Oktaf, 2011. *Seputar Kartu Tanda Penduduk Elektrik (e-KTP)*. Gunung Agung, Jakarta.
- Rivai, Veithzal. 2006. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Raja Grafindo: Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Singarimbun, Masri, 1995. *Metode Penelitian Survai*. Lembaga Penelitian, Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial (LP3ES). Jakarta.
- Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta: Bandung.
- _____, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung.
- Thoha, Miftah. 2003. *Pembinaan Organisasi*. Rajawali pers: Jakarta.

Dokumen-dokumen :

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004, Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999, Tentang Pokok-pokok Kepegawaian.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.