

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN e-KTP DI KANTOR CAMAT SUNGAI PINANG KOTA SAMARINDA

Mahmud

Abstrak

Tujuan Penelitian Ini Adalah Untuk Mengetahui Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan e-KTP Di Kantor Camat Sungai Pinang Kota Samarinda Dengan Indikator : Prosedur Pelayanan Pembuatan e-KTP yaitu pemberian pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang berlaku, kualitas pelayanan Pembuatan e-KTP yaitu kemampuan pegawai dalam merekam e-KTP, Waktu penyelesaian pembuatan e-KTP yaitu target waktu yang ditentukan dan biaya Pelayanan Pembuatan e-KTP dan juga untuk mengetahui factor-faktor penghambat pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Camat Sungai Pinang Kota Samarinda, dengan indikator percetakan e-KTP yang di lakukan di pemerintah pusat, sering padamnya listrik di kota samarinda dan kurangnya alat perekaman e-KTP.

Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini menggunakan tehnik pengumpulan data dengan melakukan studi kepustakaan, studi lapangan yaitu dengan melakukan pengumpulan data melalui kegiatan wawancara untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas sesuai dengan yang di butuhkan dalam penelitian.

Dari hasil penelitian diperoleh gambaran secara keseluruhan bahwa pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Camat Sungai Pinang Kota Samarinda hasil pelayanan pegawai yaitu prosedur pelayanan pembuatan e-KTP yaitu sudah berjalan dengan baik dilihat dari prosedur yang dimana pihak camat memberikan undangan dan no. urut kepada masyarakat untuk merekam e-KTP, kualitas pelayanan pembuatan e-KTP sudah berjalan dengan baik dilihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang merekam e-KTP dan waktu penyelesaian pelayanan pembuatan e-KTP belum berjalan dengan baik karena masi banyaknya masyarakat yang belum merekam e-KTP

Kata Kunci : Persepsi Masyarakat.

I. Pendahuluan

Indonesia merupakan Negara yang termasuk dalam kategori Negara yang sedang membangun atau berkembang (development country).Indonesia dengan predikat bangsa yang sedang giat-giatnya berbenah diri baik dalam hal infrastruktur maupun dalam suprastruktur pembangunannya. Salah satu tantangan pembangunan masa depan adalah bagaimana mengikut sertakan seluruh masyarakat secara aktif dalam proses pembangunan. Sebab pembangunan tanpa

partisipasi masyarakat hanya akan menimbulkan ketergantungan dan masyarakat hanya menjadi objek dalam proses pembangunan.

Dalam pembangunan Indonesia, kelompok lapisan masyarakat bawah belum secara aktif dilibatkan dalam pembangunan. Bahkan kelompok ini menjadi kelompok marjinal dan menjadi beban pembangunan, hal ini dikarenakan masyarakat bawah kurang partisipasi dalam pembangunan, terkait meningkatnya proses pembangunan desa ini juga mengiringi peningkatan beban tanggung jawab pemerintah karena sudah menjadi peran pemerintah sebagai abdi rakyat dan abdi Negara yang baik melalui kebijakan-kebijakan yang di rumuskan dan di tetapkan pemerintah

Dwiyanto (2005: 14) Mengatakan paradigma penyelenggaraan pemerintah berupaya memberikan sesuatu yang maksimal dalam rangka penyelenggara kehidupan bernegara yang berorientasi pada kemakmuran dan keseimbangan

Dalam penyelenggaraan pembuatan (e-KTP) sesuai dengan undang-undang republik Indonesia administrasi kependudukan No 23 thun 2006 dalam hal-hal bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat baik secara individu ,yaitu sebagai berikut.

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk atas setiap peristiwa kependudukan peristiwa yang penting di alami oleh penduduk.
2. Memberikan asas perlindungan atas status hak sipil penduduk
3. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, muktahir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.
4. Mewujudkamn administrasi secara nasional dan terpadu.
5. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggara dalam setiap kegiatan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakat.

1.1. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penulis melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembuat e-KTP di kantor camat sungai pinang kota samarida.
2. Untuk mengatahui faktor penghambat pelayanan pembuat e-KTP di Kantor camat sungai pinang kota samarinda.

1.2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari dilaksanakannya penelitian ini sangat di harapkan untuk:

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan konsep-konsep dan teori-teori mengenai pelayanan pembuatan e-KTP di kantor camat sungai pinang Kota samarinda.
2. Sebagai sumbangan pemikiran dan salah satu sumber informasi kepada berbagai pihak yang memerlukannya.
3. Penelitian ini juga di harapkan dapat menambah dan memperdalam pengetahuan penulis tentang bidang yang ada hubungannya dengan penelitian ini.
4. Bagi aparatur pemerintah camat sungai pinang kota samarinda sebagai informasi untuk memperluas wawasan mengenai pelayanan pembuat e-KTP.
5. Sebagai acuan di kantor Camat sungai pinang kota samarida dalam upaya pengelolaan dan pengembangan pelayanan kepada masyarakat.

2. Kerangka Dasar Teori

Setiap melakukan penulisan ilmiah tentunya dari proses awal hingga akhir penulisan selalu dilandasi dengan teori-teori yang dapat mendukung proses penulisan lebih lanjut, karena teori merupakan titik tolak dan pedoman yang memberikan arahan dalam pemecahan masalah atau persoalan yang di hadapi. Teori dan konsep merupakan landasan dalam membahas dan menganalisa materi masalah tersebut. Teori merupakan serangkaian konsep, asumsi, dan generalisasi dalam berbagai organisasi (Sugiyono 2003 : 55) setelah masalah penelitian dalam proses penelitian adalah mencari teori-teori, konsep-konsep dan generalisasi-generalisasi hasil penelitian yang dapat dijadikan sebagai landasan teoritis untuk pelaksanaan penelitian.

Menurut Akbar (dalam Husaini 2003 : 8) Menyatakan bahwa konsep dipakai oleh penelitian untuk menggambarkan abstraksi suatu gejala sosial atau gejala ilmiah. Konsep dapat juga disebut sebagai generalisasi dari sekelompok gejala tertentu sehingga dapat dipakai untuk menggambarkan berbagai gejala yang sama.

2.1. Pengertian Persepsi

Menurut Komaruddin dan Tjuparman (2001 : 191) persepsi berasal dari bahasa latin Percipere yang berarti menerima dan Perception yang berarti pengumpulan, penerimaan, pandangan pengertian.

Dari pengertian diatas, terdapat tiga hal penting yaitu :

1. Kesadaran Intiutif (berdasarkan firasat terhadap kebenaran atau kepercayaan langsung terhadap sesuatu).

2. Proses dalam mengetahui objek-objek dan peristiwa-peristiwa objektif melalui penerapan (sensus).
3. Suatu proses psikologis yang memproduksi bayangan sehingga dapat mengenal objek melalui berpikir asosiatif dengan inderawi sehingga kehadiran bayangan itu dapat disadari disebut wawasan.

2.2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut moenir (2001 : 42) adalah sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan melibatkan sedikitnya dua pihak yaitu pihak yang melayani dan pihak yang dilayani. Keduanya harus dapat mengadakan interaksi yang saling menguntungkan baik yang dilayani maupun yang melayani.

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

1. Function (Fungsi) yaitu kinerja primer yang dituntut.
2. Conformance (Pengesahan) yaitu kekuasaan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan.
3. Reliability (Dipercaya) yaitu kepercayaan 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.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan orang lain dan sebaik-baiknya guna memberikan kepuasan terhadap orang yang dilayani tersebut. Agar pelayanan yang diberikan tersebut sesuai dengan tujuan, maka perlu didukung oleh kemampuan aparat birokrasi yang handal dan profesional. Namun keahlian yang baik perlu juga ditunjukkan dengan mental dan kemauan yang kuat dalam memberikan pelayanan yang baik.

2.3. Kartu Tanda Penduduk Elektrik (e-KTP).

Dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2006, kartu tanda penduduk Elektrik, selanjutnya di singkat (e-KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang di terbitkan oleh instansi pelaksanaan yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesi.

Mengenai administrasi kependudukan menurut Undang - undang Nomor 23 tahun 2006 adalah serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta

pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik baik dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektrik (e- KTP) dan pembangunan sektor lain. Administrasi kependudukan merupakan suatu kewajiban yang harus kependudukan oleh setiap daerah. Dengan adanya administrasi kependudukan dalam bentuk Kartu Tanda Penduduk Elektrik (e-KTP) yang maka akan di peroleh informasi kependudukan yang valid, akurat dan handal. Sehingga berguna bahan masukan bagi pemerintah dalam menyusun rencana strategis pembangunan, kemudian pada sisi lain administrasi kependudukan dapat berimplikasi pada terwujudnya ketentraman dan ketertiban sosial dalam masyarakat.

Administrasi kependudukan di arahkan untuk :

1. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional.
2. Meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajiban untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan.
3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.
4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional serta lokal.
5. Mendukung sistem administrasi kependudukan.

Adapun dalam penyelenggaraannya administrasi kependudukan bertujuan untuk :

- a. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang di alami oleh penduduk.
- b. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.
- c. Menyediakan data dan informasi secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir dan mudah di akses.
- d. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu.
- e. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan.

Sementara itu Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 34 tahun 2003, Kartu Tanda Penduduk Elektrik (e-KTP) adalah kartu sebagai identitas diri bagi setiap penduduk dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kartu Tanda Penduduk Elektrik (e-KTP) dapat di katakana sebagai dokumen sekuriti yang harus di miliki oleh setiap warga Negara Indonesia (WNI) ataupun Warga Negara Asing yang tinggal dan menetap di Indonesia sebagai tanda bukti diri atau legitimasi, sehingga pengelolaan perlu di atur secara terpadu.

Keberadaan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (e-KTP) sebagai bukti legalitas diri merupakan suatu keharusan mengingat masalah yang dihadapi oleh pemerintah tentang pengendalian masalah kependudukan baik itu penduduk pendatang ataupun penduduk yang menetap. Hal ini seperti dijelaskan pada peraturan Daerah Kota Samarinda No. 34 Tahun 2003 Pada Bab IV Pasal 19 mengenai kartu tanda penduduk Elektrik (e-KTP) yang berisi sebagai berikut, yaitu :

- a. Setiap penduduk yang berusia 17 tahun atau sudah menikah, wajib memiliki kartu tanda penduduk elektrik dan membawanya ke mana saja yang bersangkutan berpergian.
- b. Bentuk, ukuran dan warna kartu tanda penduduk elektrik yang sudah di tetapkan dengan keputusan Kepala Daerah.
- c. Kartu tanda penduduk terdiri dari kartu tanda penduduk dan kartu tanda penduduk sementara warga Negara Indonesia (WNI) serta kartu tanda penduduk warga Negara Asing (WNA).

Mengingat keberadaan pelayanan pembuatan e-KTP benar-benar di perlukan oleh masyarakat sebagai bukti legalitas diri yang sudah di atur oleh pemerintah daerah kota samarinda No. 34 tahun 2003 Bab IV Pasal 19, oleh karena itu dalam pelayanan pembuatan e-KTP dari pemerintah yang ada di kecamatan sungai pinang dapat memberikan suatu kontribusi yang maksimal terhadap masyarakat yang ada.

2.4. Definisi Konsepsional.

Definisi konsepsional adalah penjelasan dari peristiwa atau kejadian yang di amati, baik yang telah di ungkapkan maupun yang belum di ungkapkan guna dapat menciptakan ide-ide abstrak yang umum sebagai landasan operasional. Berkenaan dengan ini, penulis mencoba merumuskan definisi konsepsional yang merupakan pembatasan terhadap penelitian yang di lakukan.

Persepsi masyarakat adalah cara pandang segala semua objek peristiwa yang di nilai masyarakat melalui penginderaan terlebih dahulu sehingga akan timbul penilaian dan tingkah laku seseorang yang terhadap objek tersebut. Sehingga definisi konsepsional ini dalam penelitian ini adalah persepsi-persepsi yang berupa tanggapan dan pandangan dari masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (e-KTP) Di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda.

3. Metode Penelitian

Sesuai dengan penelitian ini, maka penelitian ini bersifat, deskriptif Menurut (Amirudin dan Asikin 2006 : 25) penelitian yang bersifat deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan penyebaran suatu gejala,

atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat. Jenis penelitian yang akan di gunakan penulis dalam penyusunan skripsi ini adalah penelitian deskriptif.

Penelitian deskriptif yaitu dengan menggunakan metode pendekatan yuridis empiris yaitu dengan melakukan penelitian dilapangan untuk mengetahui Bagaimana Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kantor Camat Sungai Pinang Kota Samarinda, serta apa saja faktor Penghambat Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kantor Camat Sungai Pinang Kota Samarinda.

3.1. Fokus Penelitian.

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan e-KTP.
 - a. Prosedur Pelayanan Pembuatan e-KTP.
 - b. Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP.
 - c. Waktu Penyelesaian Pelayanan Pembuatan e-KTP.
 - d. Biaya Pelayanan Pembuatan e-KTP.
2. Faktor penghambat pelayanan pembuata e-KTP di Kantor Camat Sungai Pinang Kota Samarinda.

3.2 Sumber Data.

Informasi menurut maleong (2004 : 132) adalah orang – orang yang di manfaatkan untuk memberikan informasi tentang dan kondisi penelitian . pemanfaatan informasi bagi peneliti ialah agar dalam waktu yang singkat banyak informasi yang terjangkau karena informasi dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar fikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya.

Dalam menentukan key informan dilakukan dengan metode purposive sampling. Menurut Nawawi (2005 : 37) purposive sampling yaitu dalam sampel disesuaikan dengan tujuan penelitian, dengan kata lain unit data yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang ditetapkan berdasarkan penelitian, atau singkat dalam pengambilan data malalui orang yang dipercaya karena mempunyai pangkat, golongan serta mempunyai wewenang di bidangnya untuk memberikan informasi pada peneliti yang bertujuan agar informasi yang di berikan pada peneliti bisa di percaya oleh responden.

Key informan atau kunci informasinya dalam penelitian ini yaitu camat sungai pinang dan informasi yaitu Sekretaris Camat Sungai Pinang, kepala seksi-seksi kecamatan Sungai Pinang beserta Pegawai yang ada di kantor kecamatan Sungai Pinang, dan juga masyarakat yang ada di wilayah kecamatan sungai Pinang Kota Samarinda.

Sesuai dengan pendapat moleong (2004 : 136) menyatakan jumlah informan dalam penenlitian kualitatif belum di ketahui sebelum penenliti melakukan pengumpulan data di lapangan. Dengan demikian karena pengumpulan data suatu penelitian kualitatif mempunyai tujuan tercapainya

kualitas data yang memadai, akurat dan dapat di pertanggung jawabkan kebenarannya sehingga sampai responden yang beberapa data telah dalam keadaan “ tidak berkualitas “ lagi, dalam arti data mencapai titik jenuh karena informan tersebut tidak lagi memberikan informasi baru. Peneliti hanya mengemukakan bagaimana cara memperoleh data peneliti data primer yaitu langsung bertanya kepada masyarakat.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang akan di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi kepustakaan (librari study)

Adalah dengan mengkaji perundang-undangan maupun buku yang sesuai dengan permasalahan yang di teliti dalam penelitian ini.

2. Studi dokumentasi (dokument study)

Adalah dengan mengkaji dengan berbagai dokumen-dokumen resmi pemerintah dan arsip-arsip yang dapat menunjang penelitian ini tentunya yang berhubungan dengan permasalahan yang di teliti.

3. studi lapangan (observasi study)

Adalah mencari data di lapangan dengan melakukan wawancara.

3.4. Analisa Data

Analisa data yang sangat penting dalam suatu penelitian karena di dalam analisa data yang di lakukan pengorganisasian terhadap data yang terkumpul di lapangan. Adapun anilisa data yang di pergunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Sesuai dengan tipe penelitian yaitu deskriptif, maka setelah data yang terkumpul, proses selanjutnya adalah penyederhanaan data yanag di peroleh ke dalam bentuk yang mudah di baca, di pahami dan di interpretasi yang pada hakekatnya merupakan upaya peneliti untuk mencari jawaban atas permasalahan yang telah di rumuskan.

Data yang di peroleh selanjutnya di analisa secara kualitatif artinya dari data yang di peroleh di lakukan pemaparan serta interpretasi secara mendalam.

Data yang ada di analisa serinci mungkin sehingga di harapkan dapat di peroleh kesimpulan yang memadai yang bisa di generalisasikan. Teknik analisa yang di gunakan adalah dengan menggunakan model interaktif. Dalam model analisa ini terdapat tiga komponen analisa yaitu reduksi data, salinan data dan penarikan kesimpulan. Miles dan huberman (2007 : 16) mengemukakan bahwa dalam anlisa data deskriptif kualitatif mencakup yaitu:

1. pengumpulan data yaitu data pertamam atau data mentah yang di kumpulkan dalam satu penelitian.
2. penyederhanan data (data reduction) adalah memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan membuat abstraksi, mengubah data mentah yang di kumpulkan.

3. penyajian data (data display) yaitu sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan, pengambilan data ini membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisa atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.
4. penarikan kesimpulan/verifikasi yaitu saling berhubungan pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar, untuk membangun wawasan umum yang di sebut analisa.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Sebagaimana telah disebutkan dalam undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, mengamanatkan bahwa setiap penduduk hanya diperbolehkan mempunyai satu kartu tanda penduduk dan dipergunakan sebagai bukti pelayanan publik pada instansi pemerintah, pemerintah daerah, lembaga perbangkan dan swasta. Untuk optimalisasi penerapan kartu tanda penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik, perlu penetapan saat pemberlakuan kartu tanda penduduk Elektronik secara nasional di seluruh wilayah negara kesatuan republik indonesia.

Seperti yang telah di kemukakan sebelumnya, bahwa yang menjadi objek penelitian ini adalah persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP di kantor camatsungai pinang kota samarinda dengan beberapa fokus penelitian yang telah penulis kemukakan pada bab terdahulu, maka dapat dilihat pada penyajian data dan pembahasan hasil penelitian berikut ini:

4.1 Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kantor Camat Sungai Pinang Kota Samarinda.

Pelayanan pembuatan e-KTP sangat hal yang dibutuhkan oleh masyarakat, apalagi pelayanan merupakan suatu kebutuhan yang harus di rasakan oleh masyarakat yang ada di kantor camat sungai pinang, adanya peran camat untuk memberikan pelayanan yang baik sangat di harapkan oleh masyarakat memberikan pelayanan yang cepat dan tidak memperlambat waktu dalam pelayananyang menjadi prioritas untuk masyarakat terhadap pembuatan e-KTP yang ada di kantor camat sungai pinang kotasamarinda.mengingat bahwa e-KTP sebagai identitas resmi penduduk merupakan bukti diri yang berlaku di seluruh wilayah negara kesatuan republik indonesia dan semata-mata dalam rangka untu mewujudkan kepemilikan satu kartu tanda penduduk untuk satu penduduk sehingga di perlukan kode keamanan dan rekaman elektronik data sehigga di perlukan kode keamanan dan rekaman elek tronik data kependudukan untuk masarakat yang berbasi nomor induk kependudukan.

Untuk mewujudkan kepemilikan satu kartu tanda penduduk untuk satu pendudukynag memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data pendudukan sangat diperlukan ole masarakat sebagai tanda bukti yang resmi yang dapat di akui keberadaan mereka bertempat tinggal sehigga akan memberikan

kemudahan terhadap masarakat yang ada, maka di perlukan pembuatan kartu tanda penduduk untuk masyarakat supaya pemerintah mudah melakukan pendataan terhadap penduduk yang ada baik secara nasional tersebut.

4.2. *Prosedur Pelayanan Pembuatan e-KTP.*

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

Adanya prosedur pelayanan yang baik akan memberikan terhadap peningkatana dalam pelayanan yang bisa di rasakan oleh masyarakat secara langsung, sehingga masyarakat yang ada tidak merasa pusing terhadap pelayanan yang di lakukan oleh kecamatan yang ada.

Jadi dalam hal ini penulis ingin melihat persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP yang di ambil prosedur pelayanan e-KTP, yang ada di kantor camat sungai pinang kota samarinda.

Berikut wawancara dengan bapak muhamad selaku warga yang ada di kantor camat sungai pinang memberikan tanggapannya mengenai prosedur pelayanan e-KTP, Beliau mengatakan bahwa :

“ Pelayanan dalam pembuatan e-KTP yang ada di kantor saat ini sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang sudah di tentukan oleh pihak kecamatan, yang di mana kami mendapat pemanggilan satu persatu yang sesuai dengan nomor urut peserta yang di berikan oleh pihak kecamatan dan aturan seperti ini kami selaku warga yang ada harus mentaati prosedur seperti ini walaupun kami menunggu nomor yang di panggil oleh pihak pegawai yang ada, bahwa ini langkah yang sangat efektif yang di lakukan oleh pihak kecamatan tersebut untuk memberikan pelayanan yang baik dan mudah untuk kami selaku warga yang datang mengurus pembuatan e-KTP.” (Wawancara September 2012).

Berdasarkan wawancara dengan bapak muhamad selaku warga kecamatan sungai pinang yang datang ke kantor kecamatan, terhadap prosedur pelayanan e-KTP dari informasi yang di dapat sudah berjalan dengan baik yang di mana warga akan mendapat nomor urut sesuai yang di berikan oleh pihak kecamatan dan akan di panggil satu-persatu.

Berikut wawancara penulis dengan Bapak Muhammad Fahmi S.sos. M.Si selaku camat sungai pinang yang memberikan tanggapannya mengenai prosedur pelayanan pembuatan e-KTP:

“ Kami selaku camat dan para pegawai yang ada harus memberikan yang terbaik terhadap pelayanan kepada masyarakat, prosedur sudah berjalan dengan baik saat ini seperti masyarakat mendapat nomor urut pada saat pemanggilan penduduk wajib e-KTP sehingga masyarakat akan di panggil melakukan

perekaman e-KTP dengan cara ini untuk mempermudah terhadap pelayanan agar tidak terjadi perebutan pada saat perekaman e-KTP sehingga masyarakat yang datang tinggal tunggu nomor panggilan saja, sehingga untuk melakukan data base yang ada mudah dilakukan oleh pegawai yang terdaftar dalam database kependudukan untuk selanjutnya akan melakukan perekaman e-KTP.” (Wawancara september 2012).

Berdasarkan wawancara dengan bapak camat bahwa prosedur pembuatan e-KTP sudah di jalankan dengan baik, karena sudah mengikuti aturan-aturan yang sudah di tentukan yaitu membawa undangan dari kecamatan, membawa fotokopi KK (Kartu Keluarga) dan KTP (Kartu Tanda Penduduk), dan melanjutkan perekaman e-KTP yang di mana akan mengikuti nomor urut yang sudah di tentukan dan menunggu pemanggilan dari pegawai, sehingga prosedur pelayanan dalam pembuatan e-KTP saat ini sudah berjalan dengan baik.

Berikut wawancara saya dengan ibu Sri Mulyati warga kelurahan mugerejo yang datang mengurus e-KTP di kantor camat, Beliau mengatakan bahwa :

“ Pelayanan dalam pembuatan e-KTP saat ini cukup jelas bahwa di mana kami yang datang di kantor camat sungai pinang untuk mengurus e-KTP para pegawainya langsung menerima kami dengan baik bahwa para pegawai memberikan pengarahan kepada kami tentang prosedur pembuatan e-KTP dan juga pelayanan yang di berikan oleh pegawai sangat baik sekali karena mereka dalam memberikan layanan tidak berbelit-belit” (Wawancara september 2012)

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu sri mulyati bahwa pelayanan yang di berikan oleh pegawai dalam pembuatan e-KTP sangat baik sekali karena mereka tidak membuat warga bingung dalam proses pembuatan e-KTP karena pegawai langsung melayani masyarakat dalam pembuatan e-KTP ini dengan persyaratan yang sudah di tentukan yaitu dengan membawa undangan dari kecamatan , foto kopi KK dan KTP.

4.3 Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP

Kualitas pelayanan adalah merupakan salah satu cara untuk mengetahui tinggi rendahnya pelayanan pembuatan pembuatan e-KTP dapat di lihat dari sejauh mana pelayanan yang di lakukan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas yang baik.

Jadi dalam hal ini penullis ingin melihat kinerja pegawai di lihat dari kualitas pelayanan pembuatan e-KTP yang di ambil dari hasil pelayanan pegawai dalam perekaman e-KTP.

“Dalam pembuatan e-KTP yang ada di kantor camat saat ini sudah sesuai dengan petunjuk yang ada karena dalam proses pembuatan e-KTP harus mengikuti aturan-aturan yang sudah di tentukan oleh pemerintah karena ketika kita melanggar petunjuk yang di berlakukan oleh pemerintah maka dalam pembuatan e-KTP pun akan ikut salah juga, maka dari itu saya melihat bahwa para pegawai disini dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP sudah sesuai dengan petunjuk karena mereka memberikan pelayanan sesuai dengan petunjuk

seperti melakukan perekaman e-KTP mulai dari pemotretan hingga sampai tanda tangan. (Wawancara September 2012).

“Tolak ukur penilaian ketentuan pelayanan pembuatan e-KTP melalui ketetapan waktu pegawai datang ke kantor untuk memberikan pelayanan dalam mengurus atau merekam e-KTP (Wawancara, September 2012).

Berdasarkan wawancara dengan bapak budi selaku staf kecamatan menyatakan bahwa tolak ukur penilaian ketentuan pelayanan pembuatan e-KTP tergantung dari kehadiran pegawai dan pelayanan yang di lakukan oleh pegawai sehingga dengan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai melalui bekerja keras maka hasilnya dapat kita rasakan dan memuaskan.

Berikut wawancara penulis dengan ibu Hj. Nunung Puspita Ningrum selaku sekretaris camat sungai pinang yang memberikan tanggapannya mengenai tingkat kkehadiran pegawai di mana beliau menyatakan bahwa:

“Pegawai sangat cukup rajin dalam kehadirannya, sehingga masyarakat pun yang datang hendak mengurus e-KTP cepat di layani. Tidak ada pula kendala dan hambatan yang berarti.” (Wawancara, September 2012).

Berdasarkan wawancara dengan ibu Hj. Nunung Puspita Ningrum bahwa pegawai yang berada di kecamatan sungai pinang kota samarinda mengikuti aturan-aturan yang ada di kantor camat sungai pinang di buktikan dengan datang ke kantor tepat pada waktunya, rajin menyelesaikan pekerjaan.

4.4. Waktu penyelesaian pelayanan pembuatan e-KTP

Waktu penyelesaian pekerjaan adalah merupakan ketetapan waktu dalam penyelesaian suatu kegiatan oleh sebab itu ketetapan waktu dapat di lihat dari sesuai tidaknya penyelesaian pekerjaan dengan waktu yang di rencanakan. Pelaksanaan pekerjaan pegaawai kecamatan sungai pinang yang di target dengan waktu berhubungan dengan kinerja pegawai kecamatan sungai pinang dalam hal penyelesaian pekerjaan sesuai dengan waktu yang di tetapkan, sebagaimana wawancara antara penulis dengan pihak kecamatan.

Berikut wawancara penulis dengan bapak taufik rahman selaku staf kecamatan sungai pinang mengenai waktu penyelesai pembuatan e-KTP:

“Bahwa penyelesaian pembuatan e-KTP belum sesuai dengan target waktu karena masih banyak masyarakat yang belum melakukan perekam e-KTP sedangkan yang wajib di rekam delapan puluh ribu lebih tetapi faktanya yang sudah di rekam baru lima ribu lebih KTP yang sudah jadi.”

Dari haasil wawancara dengan bapak taufik rahman bahwa dalam penyelesaian pembuatan e-KTP belum sesuai dengan target waktu karena masih banyak masyarakat yang belum melakukan perekaman e-KTP dan juga tidak adanya alat pencetakan e-KTP di daerah atau di tiap-tiap kantor kecamatan sehingga dalam penyelesaian e-KTP ini melenceng dari waktu yang sudah di targetkan.

4.5. *Biaya Pelayanan Pembuatan e-KTP*

Biaya pelayanan adalah merupakan suatu upah yang di berikan oleh seseorang kepada pekerja dan juga merupakan suatu penghargaan oleh seseorang atas pelayanan yang di lakukan.

Biaya pelayanan pembuatan e-KTP kecamatan sungai pinang kota samarinda dapat kita ketahui sebagai mana wawancara antara penulis dengan pihak kecamatan.

Berikut Wawancara saya dengan ibu suryani SE selaku kepala bidang Bagian Umum mengenai biaya pelayanan pembuatan e-KTP.

“Dalam proses pembuatan e-KTP maupun KK (Kartu Keluarga) tidak ada pungutan biaya sepeserpun yang di lakukan oleh pegawai karena dalam pembuatan e-KTP maupun KK (Kartu Keluarga) ada peraturan walikota samarinda Nomor 31 Tahun 2006 tentang dasar hukum pembebasan biaya dalam pembuatan e-KTP.” (Wawancara September 2012).

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu suryati SE, bahwa dalam pembuatan e-KTP tidak di lakukan pemungutan biaya terhadap masyarakat yang sedang membuat e-KTP, karena sudah ada peraturan walikota samarinda nomor 31 tahun 2006 tentang dasar hukum pembebasan biaya dalam pembuatan e-KTP ketika ada seorang pegawai yang melakukan pungutan liar terhadap masyarakat berarti dia melanggar peraturan walikota.

4.1.1. Faktor Penghambat Pembuat e-KTP

4.1.1.1. *Percetakan e-KTP yang di lakukan di Pemerintah Pusat.*

Percetakan e-KTP yang di lakukan di pemerintah pusat merupakan salah satu faktor penghambat, karena di mana Pemerintah daerah tidak bisa memproses secara cepat pembuatan e-KTP tersebut karena terkendala dengan alat percetakan e-KTP yang tidak di miliki oleh pemerintah daerah dan hanya di pemerintah pusat saja.

Sehingga dengan tidak adanya alat percetakan e-KTP yang dimiliki oleh pemerintah daerah, atau pihak kecamatan Sungai Pinang hanya bisa melakukan perekaman e-KTP yang sudah di lakukan oleh kecamatan sungai pinang kota samarinda langsung di kirim ke pemerintah pusat dan pemerintah pusatlah yang berwenang untuk melakukan percetakan e-KTP dan pemerintah daerah hanya bisa menunggu hasil percetakan e-KTP yang di lakukan oleh pemerintah pusat dan juga menunggu kiriman dari pemerintah pusat untuk di bagi kepada masyarakat.

4.1.1.2 *Faktor Sering Padamnya Listrik di Samarinda*

Dengan sering padamnya listrik di kota samarinda menjadi pelayanan pegawai dalam hal kualitas pekerjaan pegawai, dan juga kuantitas pegawai menjadi menurun, karena penyelesaian pekerjaan dalam jumlah yang di targetkan menjadi berkurang.

Pelayanan terhadap masyarakat menjadi terganggu dan pekerjaan pegawai menjadi bertambah banyak di saat memulai pekerjaan di saat listrik sudah normal

kembali, inilah yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan e-KTP.

Terjadinya pemadaman listrik yang tidak menentu menjadi kendala perekaman e-KTP, yang menggunakan fasilitas listrik yaitu alat perekam seperti computer, alat iris mata dan tempat tanda tangan sehingga pemadam listrik yang terjadi di kota samarinda menjadi faktor penngambat bagi pelayanan pegawai dalam menjalankann tugas yang telah di berikan kepada pegawai yang bersangkutan.

Dan juga alat perekam e-KTP yang ada di kantor camat sungai pinang kota samarinda saat ini hanya memiliki satu alat perekam e-KTP saja sedangkan masyarakat yang datang kekantor kecamatan untuk melakukan perekaman e-KTP sangat banyak sekali, sehingga waraga yang datang melakukan perekaman e-KTP harus sabar menunggu panggilan dari pihak kecamatan sesuai dengan nomor urut yang di berikan oleh camat sungai pinang tersebut, sehingga dalam mebuat e-KTP ini membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menyelesaikan pembuatan e-KTP.

5. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian yang telah penulis kemukakan mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembuatan (e-KTP) di kantor kecamatan sungai pinang kota samarinda, maka dapat di simpulkan bahwa:

1. Persepsi masyarakat terhadap prosedur pelayanan pembuatan e-KTP, sudah berjalan dengan baik, di mana masyarakat mendapatkan undangan dari kecamatan untuk melakukan perekaman e-KTP dan juga masyarakat mendapatkan nomor antrian untuk menunggu pemanggilan dari pegawai kecamatan dan selanjutnya akan melakukan perekaman e-KTP.
2. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pembuatan e-KTP sudah berjalan dengan baik di lihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam proses perekaman e-KTP, dan juga di lihat dari kerajinan pegawai datang ke kantor dengan tepat waktu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin merekam e-KTP.
3. Persepsi masyarakat terhadap waktu penyelesaian perekaman e-KTP belum berjalan dengan baik di lihat dari tidak adanya target waktu yang di lakukan oleh camat sungai pinang, dan juga masih banyaknya masyarakat yang belum melakukan perekaman e-KTP.
4. Persepsi masyarakat terhadap biaya pelayanan pembuatan e-KTP maupun KK (kartu keluarga), tidak di punggut biaya di karenakan adanya peraturan walikota samrinda nomor 31 tahun 2006 tentang dasar hukum pembebasan biaya dalam pembuatan e-KTP.

5. Faktor penghambat dalam pembuatan e-KTP, dalam menjalankan pekerjaan pegawai kecamatan sungai pinang kota samarinda sering terkendala karena adanya gangguan / hambatan seperti halnya perekaman e-KTP yang dilakukan di pemerintah pusat, karena camat tidak bisa menjamin e-KTP yang sudah di rekam bisa selesai dengan cepat, karena pihak kecamatan hanya bisa menunggu percetakan dari pemerintah pusat. Dan juga faktor seringnya pemadaman listrik di kota samarinda mengakibatkan pelayanan perekaman e-KTP akan terhenti, di karenakan alat perekam e-KTP yang menggunakan tenaga listrik. Dang begitu juga dengan faktor kurangnya alat perekam e-KTP yang ada di kantor camat sungai pinang, yang di mana hanya memiliki satu alat perekam e-KTP saja, sedangkan ratusan warga yang datang tiap hari untuk melakukan perekaman e-KTP sehingga proses perekaman e-KTP terhambat.

Daftar Pustaka

Amirudin, Zinal Asikin. 2006. Pengantar Metode Penelitian Hukum. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Dwiyanto, Agus, 2005 Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Gajah Mada Universitas Pres, Yogyakarta.

Komarudin dan Tjuparaman, Yoke. 1995. Kamus Istilah Karya Tulis Ilmiah. Sinar Gragika Offset. Jakarta.

Maleong, Lexi J. 2007. Metode Penelitian Kualitatif. Remaja Rasdakarya Bandung.

Miles, Mathew. B. Dan A. Michael Huberman. 2007. Analisa Data Kualitatif. Universitas Indonesia. Jakarta.

Dokumen – Dokumen :

Undang – Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Walikota Samarinda No. 31 Tahun 2006 Tentang Dasar Hukum Pembebasan Biaya dalam Pembuatan KK dan KTP.