

PERSEPSI MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PEMBUATAN e-KTP DI KELURAHAN LOA DURI ULU KECAMATAN LOA JANAN KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Viktor Saruan¹

Abstrak

Viktor Saruran, "Persepsi Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP Di Kelurahan Loa Duri Ulu Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara", di bawah bimbingan Prof. Dr. H. Adam Idris, M.Si selaku Dosen Pembimbing I, dan Dr. Anthonius Margono, M.Si selaku Pembimbing II.

Penelitian ini Mengambarkan tentang bagaimana persepsi masyarakat dalam pelayanan pembuatan e-KTP meliputi dari kesederhanaan prosedur, ketepatan waktu pelayanan, sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan e-KTP di kantor Desa Loa Duri Ulu, serta kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan e-KTP tersebut, baik itu secara internal maupun eksternal.

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Loa Duri Ulu Kecamatan Loa Janan. Pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan, observasi, dan wawancara. Narasumber terdiri dari kepala desa Loa Duri Ulu serta informannya adalah masyarakat. Data-data yang didapatkan, dianalisis dengan menggunakan analisis data interaktif Miles dan Huberman.

Temuan dari penelitian ini adalah dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP dapat dikatakan cukup jelas, sudah sederhana dan tidak terlalu membingungkan masyarakat sebagai pemohon, sarana dan prasarana yang tersedia dapat dikatakan cukup menunjang kegiatan pelayanan. Penelusuran lebih jauh, hal ini tidaklah lepas dari peran aparatur pemberi pelayanan dan partisipasi masyarakat sebagai penerima pelayanan agar pelayanan yang diterima sesuai dengan apa diinginkan. Walaupun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang masih harus dihadapi.

Kata Kunci : *Pelayanan publik, e-KTP, Kelurahan Loa Duri Ulu.*

Pendahuluan

Paradigma baru penyelenggaraan pemerintah telah membawa konsekuensi bagi lembaga pemerintah ditingkat pusat hingga daerah. Hal ini tercermin dalam tekad peyelenggaraan pemerintah daerah yang otonom terdesentralisasi dari pada paradigma lama yang semuanya dibawah kendali langsung dari pusat. Desentralisasi secara umum diartikan sebagai pemberian wewenang atasan kepada bawahan. Sedangkan otonomi mengandung makna kemandirian. Mandiri

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

dalam arti umum adalah kebebasan dalam memilih yang disertai dengan kemampuan.

Undang-Undang dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat.

Peraturan Presiden Nomor 26 tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis NIK secara Nasional dan Peraturan Presiden Nomor 35 tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis NIK secara Nasional serta Permendagri Nomor 9 tahun 2011 tentang pedoman Penertiban KTP Berbasis NIK secara nasional.

Dikeluarkannya beberapa peraturan tersebut berkaitan dengan administrasi kependudukan, mengingat bahwa Kartu Tanda Penduduk sebagai identitas resmi penduduk merupakan bukti diri yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan semata-mata dalam rangka untuk mewujudkan kepemilikan satu Kartu Tanda Penduduk untuk satu penduduk sehingga diperlukan kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis Nomor Induk Kependudukan, yang mana semua itu akan terwujud apabila pemerintah menerapkan dan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dengan berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) secara nasional.

Kerangka Dasar Teori

Persepsi Masyarakat

Istilah persepsi diartikan sebagai pendapat dan pandangan seseorang atau sekelompok manusia, dan sebagainya. Namun sebenarnya istilah persepsi memiliki pengertian yang lebih mendalam yaitu suatu penglihatan atau gambaran terhadap sesuatu yang dilakukan seseorang atau sekelompok.

Menurut Hartini dan Kartono Sapoetro (1992:302) persepsi adalah tanggapan daya memahami, penglihatan, sensasi dan interpretasi. Persepsi adalah pengalaman tentang obyek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan (rahmat 2005). Leavitt (1978) menyatakan pengertian persepsi (perception) dalam arti sempit ialah penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas ialah pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengerti sesuatu. Hal tersebut juga berarti bahwa setiap orang menggunakan kacamata sendiri-sendiri dalam memandang dunianya.

Menurut Atkinson dan Hilgard (1991:201) mengemukakan bahwa persepsi adalah proses dimana seseorang mengornisasikan dan nafsirkan pola stimulus dalam lingkungan. Mulayana (2000:171) persepsi terbagi dua yaitu persepsi terhadap objek (lingkungan fisik dan persepsi terhadap manusia). Persepsi terhadap manusia lebih sulit dan kompleks, karena manusia bersifat

dinamis, persepsi terhadap manusia sering dijumpai persepsi sosial, meskipun kadang manusia-manusia disebut juga objek. Perbedaan kedua tersebut yaitu :

- 1) Persepsi terhadap objek melalui lambang-lambang fisik, sedangkan persepsi terhadap orang melalui lambang-lambang verbal dan non verbal, orang lebih aktif dari pada kebanyakan objek dan lebih sulit diramalkan.
- 2) Persepsi terhadap objek menanggapi sifat-sifat luar, sedangkan persepsi terhadap orang menanggapi sifat-sifat luar dan dalam. Kebanyakan objek tidak mempersepsi anda, ketika anda mempersepsi objek itu, akan tetapi orang mempersepsi anda pada saat anda mempersepsi mereka, dengan kata lain persepsi terhadap manusia bersifat interaktif.

Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya adalah tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan bersifat tidak kasat mata (*intangible*) serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Pelayanan merupakan salah satu produk berupa jasa, sehingga ia tidak dapat dilihat secara kasat mata, tidak dapat diraba, dan dimiliki; melainkan hanya sebatas untuk digunakan, dirasakan, dibayar, atau disewakan.

Kepmen PAN No. 58 Tahun 2002 mengelompokkan beberapa tiga (3) jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu:

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, IMB, Pelayanan administrasi kependudukan (e-KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).

2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan barang/benda (berwujud fisik) yang dibutuhkan oleh publik, misalnya jenis pelayanan listrik, air bersih, dan telepon.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pelayanan kesehatan, pelayanan transportasi (angkutan darat, laut, dan udara), pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Kualitas Pelayanan

Pada prinsipnya, definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckoff (dalam Tjiptono, 2005:59), kualitas pelayanan adalah “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.”

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih startegis oleh Gasperz (1997) dinyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2000:148), mengemukakan lima faktor dalam menentukan kualitas pelayanan sebagai berikut :

- 1) Keandalan (*Reliability*), kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*), kesigapan karyawan untuk bersedia membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 3) Jaminan (*Assurance*), pengetahuan koresponden dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan.
- 4) Empati (*Emphaty*), perhatian, komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan individu pelanggan.
- 5) Bukti Fisik (*Tangibles*), kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal meliputi penampilan fisik seperti gedung, perawatan, desain ruangan dan penampilan karyawan.

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- a) Kesederhanaan, Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan, Kejelasan ini menyangkut kejelasan dalam hal :
 1. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik.
 2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.
 3. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

- c) Kepastian Hukum, Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- d) Akurasi, Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e) Keamanan, Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung jawab, Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik.
- g) Kelengkapan saran dan prasarana, Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana dan prasarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika)
- h) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun serta memberikan pelayanan dengan baik.
- i) Kenyamanan, Lingkungan pelayanan harus tertib dan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.

Standar Pelayanan Publik

Sampai dengan saat ini pelaksanaan pelayanan publik belum memberikan hasil seperti yang kita harapkan bersama, namun sampai dengan saat ini pula pemerintah senantiasa berusaha memperbaiki tingkat kinerja pelayanan. Hal ini terbukti dengan aturan atau ketentuan perundang-undangan yang telah diterbitkan dan senantiasa diperbaharui oleh pemerintah, untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada public. Aturan perundang-undangan yang telah diterbitkan oleh pemerintah tersebut adalah :

1. Surat keputusan menteri pendayaguna aparatur Negara No.18 Tahun 1993 tentang pedoman tata laksana pelayanan umum.
2. Intruksi Presiden N0.1 Tahun 1995 tentang penugasan kepada Menpan untuk meningkatkan pelayanan public kepada masyarakat.
3. Surat edaran menteri coordinator pengawasan dan pembangunan No. 56 Tahun 1998 tentang penerapan pelayana public di lingkungan masing-masing unit organisasi.
4. Surat edaran menteri coordinator pengawasan dan pembangunan No. 145 Tahun 1999 tentang rincian jenis pelayanan dan penerapan pelayana public di lingkungan Pemerintah Daerah.
5. Surat edaran menteri pendayagunaan aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 pedoman tentang penyelenggaraan pelayanan public.
6. Surat edaran menteri pendayagunaan aparatur Negara No. 148/M.Pan/5/2003 tentang pedoman umum penanganan pengaduan masyarakat.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif karena dalam pelaksanaannya meliputi data, analisis dan interpretasi tentang arti dan data yang diperoleh. Penelitian ini disusun sebagai penelitian induktif yakni mencari dan mengumpulkan data yang ada di lapangan dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor, unsur-unsur bentuk, dan suatu sifat dari fenomena di masyarakat. (Nazir, 1998: 51).

Sebagaimana jenis penelitian ini, peneliti akan menggambarkan atau memaparkan suatu keadaan secara objektif yang berhubungan dengan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kantor Desa Loa Duri Ulu.

Lokasi Penelitian

Melihat Judul penelitian yaitu Persepsi Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kelurahan Loa Duri Ulu Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara, maka penelitian yang akan dilakukan di Wilayah Desa Loa Duri Ulu dimana tempat ini yang langsung terkait dengan penelitian. Lokasi ini dipilih dengan pertimbangan bahwa sumber-sumber data dan informasi yang diperoleh dapat menunjang yang sebagaimana penjelasan berguna dalam pembahasan yang diteliti.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah suatu yang menjadi pengukur atau sudut pandang atau sasaran dari variabel yang diteliti. Sehingga secara sederhana dapat disimpulkan bahwa dalam menetapkan fokus penelitian, akan mempermudah peneliti dalam menganalisis setiap permasalahan yang ada.

Dijelaskan oleh Meleong(2000:63) pada dasarnya penelitian kualitatif ini di mulai dari suatu yang “kosong”tetapi berdasarkan persepsi seseorang terhadap adanya sesuatu masalah, dimiliki pula di dalam alam ini tidak masalah hanya manusia itu sendiri yang mempersepsikan adanya masalah itu.

Dengan berpedoman pada faktor penelitian, maka peneliti membatasi bidang-bidang penemuan dan arahan fokus penelitian, peneliti akan mengetahui dengan pasti data mana perlu yang dimasukkan kedalam sejumlah data yang dikumpulkan. Fokus penelitian ini sangat penting untuk dijadikan sarana untuk memandu dan mengarahkan jalannya penelitian.

Berdasarkan konsep penelitian, yaitu persepsi masyarakat dalam pelayanan pembuatan e-KTP, yaitu terdiri dari :

- a) Untuk mengetahui kendala apa saja yang terjadi dalam pelayanan pembuatan e-KTP
- b) Untuk mengetahui seberapa puasny masyarakat dalam pelayanan pembuatan e-KTP

Sumber dan Jenis Data

Dalam penelitian penulis menggunakan key informan dan informan sebagai sumber memperoleh data untuk penulisan skripsi ini. Pemilihan informan didasarkan atas subjek yang banyak memiliki informasi yang berkualitas dengan permasalahan yang akan diteliti dan bersedia memberikan data.

Untuk memilih sampel (dalam hal ini informan kunci) dilakukan melakukan *Metode Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono 2010: 292-293). Misalnya, orang tersebut memiliki power atau otoriter/mungkin dia sebagai penguasa pada situasi sosial atau objek yang diteliti atau paling tahu tentang apa yang kita harapkan, sehingga akan merekomendasikan kemana saja peneliti akan melakukan pengumpulan data.

Selanjutnya untuk menentukan sampel atau informan, dilakukan dengan metode *accidental sampling* teknik mengambil responden sebagai sample berdasarkan kebetulan, yaitu. Siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat di gunakan sebagai sample bila yang ditemui cocok sebagai sumber data. Teknik ini biasanya dilakukan karena keterbatasan waktu, tenaga dan dana sehingga tidak dapat mengambil sample yang besar dan juaah. Sugiyono (2006 : 77).

Tehnik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan salah satu aspek yang berperan dalam Kelancaran dan keberhasilan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Angket atau Kuesioner

Angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir formulir Yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada Seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan Dan informasi yang diperlukan oleh peneliti (Mardalis: 2008: 66) Penelitian Ini menggunakan angket atau kuesioer, daftar pertanyaannya dibuat secara Berstruktur dan bentuk pertanyaan pilihan berganda (*multiple choice questions*) dan pertanyaan terbuka (*open question*). Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang Persepsi masyarakat tentang pelayanan e-KTP.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara digunakan sebagai tehnik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondenya sedikit/kecil. Tehnik pengumpulan data ini mendasarkan dari pada laporan tentang diri sendiri atau setidak-tidaknya pada pengetahuan dan keyakinan pribadi. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tata muka maupun dengan menggunakan alat komunikasi elektronik seperti telepon. Metode ini

merupakan tata cara pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan kepada responden secara langsung dilapangan guna mendapatkan jawaban yang sesuai dari penelitian tersebut.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu pengumpulan data dimana peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan peraturan, dan sebagainya (Arikunto, 2002: 158). Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang Kelurahan Loa Duri Ulu.

Teknik Analisis Data

Nazir (1999:405) mengemukakan ”analisa data merupakan bagian yang sangat penting dalam metode penelitian ilmiah, sebab melalui analisis data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah-masalah penelitian”.

Analisis data dalam penelitian ini akan digunakan dengan metode kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan serta menganalisis data yang telah diperoleh yang selanjutnya dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya. Analisis data yang digunakan adalah metode data deskriptif kualitatif dari Matthew B. Milles dan A.Michael Huberman (2007:15-20)

Hasil dan Pembahasan

Objek Penelitian

Desa Loa Duri Ulu terletak pada daratan rendah dan daratan tinggi adapun yang yang terlatak pada bersebalahan dengan Dengan Desa Loa Kulu dan Desa Loa Janan, dan masyarakatnya mayoraitas beragam islam dan matah pencahariannya bertani dan karyawan perusahaan.

1. Analisa Data

Penelitian mengenai implemetasi Presepsi Masyarakat Kelurahan Loa Duri Ulu Dalam pelayanan Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan UU RI No.32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah sesuai amat UUD 1945, yang mengamanatkan untuk memberikan otonomi yang luas, nyata, bertanggung jawab dan dinamis. Keputusan Mentri pendayagunaan aparatur negara No. 63/kep/M.PAN/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan umum, data yang peneliti dapatkan dari informan yang diwawancarai merupakan sumber data utama. Sumber data utama dicatat dalam catatan tertulis yang penulis gunakan selama proses wawancara berlangsung.

2. Data Primer

Adapun Informan-informan yang peneliti tentukan, merupakan orang-orang yang peneliti butuhkan dalam penelitian ini, karena mereka (informan) dalam kesehariannya senantiasa berurusan dengan

permasalahan yang peneliti teliti. Selanjutnya perlu diketahui, adapun informan yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 96 orang.

Presepsi Masyarakat Terhadap Sarana dan Prasarana Dalam Pembuatan e-KTP

Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau *electronic*-KTP (*e*-KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dalam segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program *e*-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, *e*-KTP memungkinkan seseorang memiliki lebih dari satu KTP dikarenakan sistem pembuatan KTP ini secara Konvensional/Nasional. Dalam pembuatan *e*-KTP ini memerlukan beberapa peralatan dalam pembuatannya sehingga lebih mudah dalam pembuatan *e*-KTP tersebut sehingga pembuatan *e*-KTP tersebut dapat selesai lebih cepat.

Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Dari Karyawan dan Staf Ahli.

KTP Elektronik atau *e*-KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Namun berdasarkan Laporan yang didapat ternyata masih terdapat beberapa permasalahan yang di hadapi terutama dalam pelayanan pembuatan *e*-KTP.

Presepsi Masyarakat Terhadap Sosialisasi Pembuatan e-KTP

Pada pasal 17 poin d Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007, tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, disebutkan dengan jelas bahwa Pemerintah Kabupaten/Kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan, yang dilakukan oleh bupati/walikota dengan kewenangan yang meliputi pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan. Sehingga dalam pembuatan *e*-KTP pemerintah kabupaten/kota bertanggung jawab terhadap sosialisasi pembuatan *e*-KTP.

Pembahasan

Sebagaimana seperti yang diklasifikasikan 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 Pemerintahan, Pemerintah Daerah, Lembaga Perbankan dan Swasta. Untuk optimalisasi pelayanan pembuatan 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

Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kelurahan Loa Duri Ulu

Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) pada kantor Desa Loa Duri Ulu adalah suatu rangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Desa Loa Duri Ulu beserta jajaran Instansi pemerintah dibawahnya untuk menerbitkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) sebagai identitas resmi penduduk merupakan bukti diri yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan semata-mata dalam rangka untuk mewujudkan kepemilikan satu Kartu Tanda Penduduk untuk satu penduduk sehingga diperlukan kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK). Untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan berbasis NIK secara nasional, maka perlunya diterapkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dengan berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) secara nasional.

Kejelasan Prosedur dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)

kejelasan dalam prosedur pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), terdapat beberapa langkah yang telah menjadi prosedur yang harus dilalui oleh setiap masyarakat sebagai pemohon pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).

Sebagai Kejelasan dalam suatu pelayanan publik sangat diperlukan, karena hal ini menyangkut pada prosedur atau tata cara yang harus dilalui, persyaratan yang harus dilengkapi (baik itu persyaratan teknis ataupun persyaratan administratif), hingga pada unit kerja dan atau pejabat yang wewenang dan bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Setelah mendapatkan surat panggilan yang telah diberikan oleh ketua RT setempat, kemudian pemohon wajib mengisi formulir permohonan pembuatan e-KTP (F1.01) yang telah disediakan oleh kantor Kecamatan yang bersangkutan

Bagi pemohon yang mengajukan permohonan pembuatan e-KTP di Kelurahan Loa Duri Ulu di haruskan untuk melengkapi persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan.

Sarana dan Prasarana

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. Fasilitas-fasilitas dalam menunjang proses

pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), pada Kantor Kecamatan Loa Janan dilengkapi dengan prasarana yang juga menunjang dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Prasarana dalam hal ini adalah ruang yang dikhususkan untuk operator SIAK (ruang SIAK), loket pelayanan hingga ruang tunggu untuk para pemohon e-KTP.

Kendala yang Dihadapi dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, ditemukan beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas operator dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Samarinda Utara yaitu kendala internal dan eksternal. Penjelasan adalah sebagai berikut:

a) Faktor Internal

Kendala internal yang dihadapi dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kantor Desa Loa Duri Ulu Kecamatan Loa Janan diantaranya yaitu Peralatan, Kendala yang signifikan terjadi adalah kerusakan dan perawatan pada fasilitas pendukung dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) seperti perawatan terhadap alat signature scanner, iris scanner, fingerprint scanner yang butuh di rawat agar tidak mengalami kerusakan, dan gangguan pada computer yang biasanya disebabkan oleh virus-virus computer mengingat diberlakukannya sistem administrasi kependudukan melalui jaringan internet (online).

b) Faktor Eksternal

Kendala eksternal yang dihadapi dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) diantaranya yaitu adanya pemadaman listrik yang sering terjadi yang mengakibatkan proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) menjadi terhambat dan menjadi salah satu kendala, mengingat peralatan yang digunakan proses pembuatan e-KTP adalah peralatan elektronik. Jika terjadi pemadaman listrik tersebut, segala bentuk kegiatan dalam proses pembuatan e-KTP menjadi terhenti. Adanya genset tidak menjadi jalan keluar yang menjanjikan, penggunaan genset dikhawatirkan akan membuat peralatan-peralatan tersebut rusak. Dan ketidak lengkapan persyaratan pemohon dalam mengajukan permohonan pembuatan e-KTP dan kesadaran pentingnya dalam memiliki e-KTP. Hal ini tentunya akan menjadi penghambat dalam proses dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), karena petugas operator Kecamatan dan Kelurahan akan mengalami kesulitan dalam memproses pembuatan e-KTP jika persyaratan yang ditentukan tidak lengkap dan kesadaran masyarakat yang tidak peduli

mengenai e-KTP. Ketidak lengkapan persyaratan yang diberikan masyarakat dapat disebabkan karena kurangnya informasi dan sosialisasi yang masyarakat dapatkan mengenai prosedur pembuatan e-KTP. Informasi menyangkut prosedur pembuatan e-KTP akan sangat bermanfaat apabila diketahui oleh masyarakat, tetapi fakta yang ada, mengenai prosedur yang berlaku, sehingga mengakibatkan kurangnya peran aktif dan kerja sama dari masyarakat selaku pemohon pembuatan e-KTP.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di tentukan yaitu bagaimana pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) pada kantor Desa Loa Duri Ulu, maka disimpulkan beberapa hal, adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kelurahan Loa Duri Ulu dapat dikatakan sangat kurang, karena masih banyak masyarakat yang belum mengerti dalam prosedur pembuatan e-KTP dan kurangnya sosialisai terhadap masyarakat dalam pembuatan e-KTP
2. Kesederhanaan prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kelurahan Loa Duri Ulu sangat berpengaruh dalam pelanyanan pembuatan e-KTP karena dapat membingungkan masyarakat yang akan membuat e-KTP
3. Sarana dan prasarana yang ada di kantor Desa Loa Duri 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.
4. Dalam hal memberikan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kelurahan Loa Duri Ulu, ada beberapa kendala yang dihadapi baik itu secara internal maupun secara eksternal. Secara internal yang dihadapi yaitu seperti perawatan dari peralatan tersebut. Sedangkan secara eksternal yang dihadapi yaitu seperti pemadaman listrik, ketidak lengkapan persyaratan dalam proses perekaman e-KTP

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti akan memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Pembuatan e-KTP harus disosialisasikan kepada masyarakat supaya masyarakat tau dan mengerti tentang jalur pembuatan e-KTP.

2. Disaran kepada kantor Kecamatan agar memperhatikan perawatan alat-alat pembuatan e-KTP agar pada saat pembuatan e-KTP alat tersebut bisa berkerja dengan maksimal.
3. Diharapkan kepada petugas pelaksana pembuat e-KTP agar mempersiapkan blangko pengisian disetiap RT agar masyarakat tidak bingung dalam rangka pembuatan e-KTP.
4. Diharapkan kepada petugas/pegawai Desa Loa Duri Ulu untuk membuka diri tidak kaku dalam hal pembuatan e-KTP terhadap masyarakat.

Daftar Pustaka

- Anonim, Inpres No. 1/1995 tentang *Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat*, Jakarta, 1995.
- Anonim. 2005. Undang-Undang Nomor. 32 Tahun 2004. *Tentang Pemerintahan Daerah*. Bandung : Citra Umbara.
- Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi*. Jakarta : Rieka Cipta
- Azhari, Akyas. 2004. *Psikologi Umum Dan Perkembangan*. Jakarta : Teraju.
- Bungin, M.Burhan. 2005. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Prenada Media.
- Daryanto. 1992. *Mtodelogi Penelitian Masayrakat*. Bandung.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gitosudarmo, Indriyo & Sudita, I Nyoman. 2000. *Perilaku Keorganisasian*, Edisi I, Yogyakarta: BPFE.
- Hendro Puspito, O.C, 1995. *Sosiologi Sistemik*, Yogyakarta: Kanisius.
- Karto, Sapoerto & Hartini. 1992. *Kamus Sosiologi dan Kependidikan*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Kartono, Kartini, 1992. *Pengantar Metodelogi Penelitian Masyarakat*, Bandung : Alumni Bandung.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan
- Leavin, Harold J. 1978. *Psikologi Manajemen*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Moenir, H. A. S. 1999. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moenir, H. A. S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2005 *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Nawawi, Hadari. 2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gajah Mada University
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : CV. Alfabeta
- Poerwadarminta, 2003. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.

- Rakhmat, Jalaluddin. 2003. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : Remaja Rasdakarya.
- Shadily, Hasan. 1993. *Sosialisasi untuk masyarakat Indonesia*. Jakarta : Rieneka Cipta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugioyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Surhato, Edi, 2005. *Membangun Masyarakat, Memberdayakan Masyarakat; Kajian Strategis Pembangunan Kesejahteraan Sosial Dan Pekerjaan Sosial*. Badung: Rafika Aditama.
- Thoha, M. 1991. *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*. Yogyakarta : Widya Mandala.
- Tjiptono, Fandy, 2005. *Manajemen Jasa*, Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Andi. Yogyakarta.
- Walgito, Bimo. 2003. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta : Andy Offset.
- Zauhar, Soesilo. 1994. *Kualitas Pelayanan Publik Suatu Paparan Teoritik* : Majalah Administrator. Edisi 2/XX/1994. Malang : Fakultas Ilmu administrasi.

Sumber Lain :

- [http://www.kpu.go.id/dmdocuments/UU_32_2004_Pemerintahan Daerah.pdf](http://www.kpu.go.id/dmdocuments/UU_32_2004_Pemerintahan_Daerah.pdf)
(Diakses Tanggal 7 Jauuari 2013).
- [http://www.kpu.go.id/satminkal/itjen/hukum/kmpan25-2004_Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.pdf](http://www.kpu.go.id/satminkal/itjen/hukum/kmpan25-2004_Pedoman_Penyelenggaraan_Pelayanan.pdf) (Diakses Tanggal 7 Januari 2013).
- [http://www.depdagri.go.id/media/documents/2009/07/18/UU Kompas, Harian Utama](http://www.depdagri.go.id/media/documents/2009/07/18/UU_Kompas_Harian_Utama).