

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN BIDANG KEPENDUDUKAN DI KANTOR CAMAT SAMARINDA ULU KOTA SAMARINDA

Rinaldy Finandar ¹

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui permasalahan yang timbul dalam implementasi pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Camat Samarinda Ulu dan untuk mengetahui faktor penghambat yang dihadapi dalam implementasi pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Camat Samarinda Ulu.

Metode dalam penulisan ini adalah deskriptif kualitatif. Fokus utama penelitian yang ditetapkan adalah implementasi kebijakan bidang kependudukan dalam pelayanan e-KTP di Kantor Camat Samarinda Ulu Kota Samarinda, dan data yang diambil dari informan yang kompeten, diantaranya yaitu Kepala Seksi Tata Pemerintahan pada Kantor Camat Samarinda Ulu sebagai key informan dengan beberapa orang staff yang tugasnya berkaitan dengan masalah penelitian yang saya teliti serta masyarakat menjadi informan. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman.

Kesimpulan prosedur pelayanan di Kecamatan Samarinda Ulu sudah jelas dan sangat sederhana, sesuai dengan ketentuan, masyarakatlah yang enggan berurusan dan tingkat kesadarannya masih rendah. Keterbukaan informasi disimpulkan bahwa pelayanan e-KTP dapat dikatakan kurang baik karena belum menunjukkan adanya keterbukaan informasi sesuai harapan. Kepastian pelaksanaan pelayanan kurang baik karena belum dapat diselesaikan persyaratan tepat pada waktunya. Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen telah berjalan dengan baik, penyimpanan dokumen-dokumen yang telah disahkan disimpan melalui server komputer yang dikirim datanya ke server pusat. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui sarana dan prasarana sudah cukup baik dengan menyediakan fasilitas yang telah diberikan. Kemudian faktor penghambat dalam pelaksanaannya ada beberapa kendala yang dihadapi, dari terjadinya kerusakan pada perangkat perekaman e-KTP hingga gangguan server yang mengakibatkan terhambatnya proses perekaman e-KTP.

Kata Kunci : Kebijakan, e-KTP

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: aldy.kaka22@gmail.com

Pendahuluan

Pembangunan nasional merupakan usaha peningkatan kualitas manusia dan masyarakat Indonesia yang dilakukan secara berkelanjutan berlandaskan kemampuan nasional dengan memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta dengan memperhatikan tantangan perkembangan global untuk mewujudkan tujuan nasional yang tercantum di dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, ialah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Salah satu harapan masyarakat adalah menginginkan pelayanan yang adil, merata, serta kualitas pelayanan juga prima. Dalam konteks ini pelayanan menjadi kewajiban dan tanggung jawab birokrasi dalam memberikan pelayanan yang baik, benar, serta kualitasnya baik. Bentuk pelayanan yang adil dan merata, hanya dimungkinkan oleh kesiapan psikologis birokrat pemerintah yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanan. Dalam konteks ini pelayanan menjadi kewajiban dan tanggung jawab birokrasi dalam mengadopsi perubahan dan kebutuhan sosial.

Kebijakan dan implementasi administrasi kependudukan mencakup kegiatan pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah (Bappenas, 2006). Dalam praktek kebijakan dan implementasi administrasi kependudukan tersebut dipengaruhi oleh aspek landasan hukum, aspek kelembagaan dan sumber daya manusia, aspek penerapan teknologi dan sistem pelayanan, aspek registrasi, aspek demografis, aspek pengolahan data penduduk. Sejak tahun 2006, pemerintah telah menetapkan kebijakan administrasi kependudukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang berlaku sejak 29 Desember 2006 dan bertepatan dengan tujuh tahun reformasi penyelenggaraan pemerintahan. Undang-Undang ini kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007, tertanggal 28 Juni 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Pemerintah ini mengamanatkan dikeluarkannya petunjuk teknis dalam enam bulan setelah dikeluarkannya peraturan ini. Implementasi Undang-undang ini masih menggunakan peraturan operasional yang ada. Adapun peraturan operasional undang-undang ini yang masih berlaku adalah Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang berlaku sejak 6 Oktober 2004 dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di daerah yang berlaku sejak 5 Juli 2005. Sebagai gambaran umum, implementasi kebijakan administrasi kependudukan pada beberapa daerah belum ditindaklanjuti, khususnya dalam penyelenggaraan pemerintahan baik dalam perencanaan, implementasi maupun evaluasi kebijakan daerah.

Kantor Camat merupakan salah satu perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah. Menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah pasal 14 ayat 1, dimana urusan pemerintah yang menjadi kewenangan pemerintah daerah adalah urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah Kabupaten/Kota.

Dari tujuan pemindahan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan pemerintah daerah khususnya pemerintah Kabupaten/Kota adalah untuk memindahkan proses pengambilan keputusan ke tempat yang lebih dekat, yaitu kepada masyarakat yang merasakan efek langsung dari program dan perencanaan serta pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah.

Sebagai perangkat organisasi kantor camat dipimpin oleh seorang camat yang melaksanakan sebagian urusan otonomi daerah yang dilimpahkan kepada bupati dan tugas-tugas umum pemerintahan. Dalam melaksanakan otonomi daerah organisasi kantor camat menjadi ujung tombak pelayanan masyarakat.

Kerangka Dasar Teori

Kebijakan Publik

Kebijakan publik menurut Thomas Dye dalam Subarsono (2009:2) adalah apapun pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan (*public policy is whatever governments choose to do not to do*). Konsep tersebut sangat luas karena kebijakan publik mencakup sesuatu yang tidak dilakukan oleh pemerintah disamping yang dilakukan oleh pemerintah ketika pemerintah menghadapi suatu masalah publik. Definisi kebijakan publik dari Thomas Dye tersebut mengandung makna bahwa kebijakan publik tersebut dibuat oleh badan pemerintah, bukan organisasi swasta. Dan kebijakan publik menyangkut pilihan yang harus dilakukan atau tidak dilakukan oleh badan pemerintah. Kebijakan pemerintah untuk tidak membuat program baru atau tetap pada status quo, misalnya tidak menunaikan pajak adalah sebuah kebijakan publik.

James E. Anderson dalam Subarsono (2009:2) mendefinisikan kebijakan publik sebagai kebijakan yang ditetapkan oleh badan-badan dan aparat pemerintah. Walaupun disadari bahwa kebijakan publik dapat dipengaruhi oleh para aktor dan faktor dari luar pemerintah. Dalam buku ini kebijakan publik dipahami sebagai pilihan kebijakan yang dibuat oleh pejabat atau badan pemerintah dalam bidang tertentu, misalnya bidang pendidikan, politik, ekonomi, pertanian, industri, pertahanan, dan sebagainya.

Good Governance

Menurut Mas'ood dalam Santosa (2008:55), Good Governance dapat diartikan sebagai prinsip dalam mengatur pemerintahan yang memungkinkan layanan publiknya efisien, sistem pengadilannya bisa diandalkan, dan administrasinya bertanggung jawab pada publik.

Sumarto (2003:1-2) menerangkan bahwa governance diartikan sebagai mekanisme, praktek dan tata cara pemerintahan dan warga mengatur sumber daya

serta memecahkan masalah-masalah publik. Dalam konsep governance, pemerintah hanya menjadi salah satu aktor dan tidak selalu menjadi aktor yang menentukan. Implikasi peran pemerintah sebagai pembangunan maupun penyedia jasa layanan dan infrastruktur akan bergeser menjadi bahan pendorong terciptanya lingkungan yang mampu memfasilitasi pihak lain di komunitas. Governance menuntut redefinisi peran negara, dan itu berarti adanya redefinisi pada peran warga. Adanya tuntutan yang lebih besar pada warga, antara lain untuk memonitor akuntabilitas pemerintahan itu sendiri.

Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2006:27) pelayanan umum atau pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan masyarakat.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kepuasan Pelanggan

Kotler (2000:40) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh konsumen setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang ada. Day dalam Tjiptono (2001:24) mengatakan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua variabel kognitif yakni harapan pada saat sebelum pembelian (*prepurchase expectation*) yaitu keyakinan tentang kinerja yang diantisipasi dari suatu produk jasa dan "*disconfirmation*" yaitu perbedaan antara perbedaan prapembelian dan persepsi dari purnapembelian (*post purchase prescription*).

Kebijakan E-KTP

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Ini berarti Kartu Tanda Penduduk merupakan salah satu dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh setiap masyarakat guna terciptakan tertib administrasi kependudukan dan setiap instansi pelaksana pelayanan publik wajib

melaksanakan urusan administrasi kependudukan serta perlu menerapkan dan menjalankan prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang No.23 tahun 2006 pada Bab 11 pasal 2 yang mengatur tentang hak dan kewajiban penduduk.

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

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

Definisi Konsepsional

Menurut pendapat Masri Singarimbun dan Sofian Efendi (2011:37) yang dimaksud definisi konsepsional adalah tahapan ini berusaha menjelaskan mengenai batas-batas pengertian suatu konsep lain yang merupakan suatu abstraksi hal-hal yang diamati agar tidak terjadi kesalahpahaman.

Adapun yang menjadi definisi konsepsional penelitian adalah kualitas pelayanan publik terkait dengan mutu produk yang dihasilkan seperti produk dan barang, dalam rangka melayani masyarakat yang menerima pelayanan dari aparatur pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kesederhanaan prosedur, keterbukaan informasi, kepastian pelaksanaan pelayanan, terbit pengelolaan administrasi, dan kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan e-KTP di Kantor Camat Samarinda Ulu Kota Samarinda.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk gambaran tentang deskripsi suatu keadaan secara obyektif. Secara harfiah, penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk membuat pencandraan (deskripsi) mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian.

Metode Penelitian

Untuk mengetahui secara jelas mengenai indikator-indikator yang akan diukur, maka perlu merumuskan definisi operasional dalam penelitian ini. Adapun fokus penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Fokus penelitian implemementasi kebijakan bidang kependudukan.
Sub fokus yang telah ditetapkan sebagai berikut:
 - a. Kesederhanaan prosedur,
 - b. Keterbukaan informasi,
 - c. Kepastian pelaksanaan pelayanan,
 - d. Terbit pengelolaan administrasi, dan
 - e. Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan
2. Faktor penghambat dalam upaya pelaksanaan pelayanan bidang kependudukan
Faktor penghambat dalam upaya pelaksanaan pelayanan bidang kependudukan

Sumber Data

Sumber Data dapat diperoleh dari pegawai Kantor Camat Samarinda Ulu atau masyarakat yang sedang berada di Kantor Camat, di mana peneliti dapat mengamati, bertanya atau membaca tentang hal-hal yang berkaitan dengan variabel yang diteliti.

Sumber Data ada dua jenis yaitu:

1. Sumber Data Primer
Sumber Data Primer yaitu Sumber data Penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber asli, sebagai berikut.
 - a. *Key informan* (Informasi Kunci) nya yaitu Kepala Seksi Pemerintahan Kantor Camat Samarinda Ulu Kota Samarinda.
 - b. Informan yaitu staf-staf Kantor Camat Samarinda Ulu dan masyarakat yang berurusan di Kantor Camat Samarinda Ulu Kota Samarinda
2. Sumber Data Sekunder
Sumber Data Sekunder adalah data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder umumnya berupa bukti,catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip. Seperti data-data yang mendukung dari buku-buku yang sudah dipublikasikan maupun yang belum dipublikasikan. Untuk menunjang penelitian ini diambil dari dokumen-dokumen yang ada pada Kantor Camat Samarinda Ulu yang diteliti, dimana pada penelitian ini penulis memperoleh data melalui arsip-arsip yang ada pada instansi-instansi Kantor Camat Samarinda Ulu Kota Samarinda.

Teknik Pengumpulan Data

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*), artinya penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan teori dan data dari perpustakaan berupa buku-buku ilmiah, peraturan perundang-undangan dan dokumen yang ada hubungannya

- dengan ruang lingkup penelitian ini, yang dipergunakan sebagai landasan pemikiran dan pembahasan.
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*), darinya penulis langsung mengadakan penelitian lapangan dengan mempergunakan beberapa cara yaitu :
 - a. Observasi : yaitu pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap objek yang diteliti untuk mendapatkan data yang diperlukan.
 - b. Wawancara (*Interview*), yaitu penulis mengadakan tanya jawab dengan beberapa responden untuk melengkapi keterangan-keterangan yang ada hubungannya dengan penelitian ini.
 3. Penelitian dokumen atau dokumen research artinya penelitian terhadap seluruh dokumen atau arsip-arsip yang menyangkut masalah pelayanan e-KTP yang terdapat pada Kantor Camat Samarinda Ulu Kota Samarinda.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data model interaktif dari Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman dikutip (2007:15-20) yaitu analisis terdiri dari beberapa alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Berikut penjelasan dari alur kegiatan dari analisis model interaktif yaitu :

1. Pengumpulan Data
Pengumpulan data (*Data collecting*) yaitu pengumpulan data pertama atau data mentah yang dikumpulkan dalam suatu penelitian.
2. Reduksi Data
Penyederhanaan data (*Data reduction*) adalah proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dengan membuat abstraksi, mengubah data mentah menjadi yang dikumpulkan dari penelitian kedalam catatan yang telah diperiksa. Tahap ini merupakan tahap analisis data yang mempertajam atau memusatkan, membuat sekaligus dapat dibuktikan.
3. Penyajian Data
Penyajian data (*Data Display*) adalah menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga diperlukan 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
Penarikan kesimpulan (*conclutions drawing*) adalah merupakan langkah ketiga meliputi makna yang telah disederhanakan, disajikan dalam pengujian data dengan cara memcatat keteraturan, pola-pola penjelasan secara logis akibat melalui hukum-hukum empiris.

Hasil Penelitian

Implementasi Kebijakan Bidang Kependudukan di Kantor Camat Samarinda Ulu Kota Samarinda

a. Kesederhanaan Prosedur Pelayanan

Dari hasil wawancara dengan masyarakat, mereka menganggap prosedur pelayanan di Kantor Camat Samarinda Ulu sudah sederhana. Persyaratan diberikan untuk melakukan pembuatan e-KTP sangat mudah.

Dapat disimpulkan bahwa dalam prosedur pelayanan di Kantor Camat Samarinda Ulu dalam pelaksanaannya sudah sederhana dan tidak sulit, sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang ada. Persyaratan yang diberikan tidak rumit dengan hanya membawa KTP SIAK dan fotocopy Kartu Keluarga orang yang bersangkutan. Tetapi justru masyarakatlah yang enggan berurusan dan tingkat kesadarannya masih rendah.

b. Keterbukaan Informasi Pelayanan

Berdasarkan pada pendapat beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa pelayanan e-KTP di Kantor Camat Samarinda Ulu belum menunjukkan adanya keterbukaan informasi sebagaimana yang diharapkan pemohon. Indikasi lain terdapat perlakuan yang diskriminatif dalam pelayanan pemohon yang telah dijadwalkan sebelumnya dan indikasi lain yang terkait dengan pelayanan pembuatan e-KTP tersebut masih kurang tepat waktu yang masih menunjukkan sikap impersonalitas

c. Kepastian Pelaksanaan Pelayanan

Berdasarkan wawancara dari beberapa narasumber setelah dianalisis maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Camat Samarinda Ulu belum semua permintaan masyarakat dapat diselesaikan tepat pada waktunya padahal standarisasi pelayanan sudah ditentukan sesuai dengan peraturan daerah yang ada, pelayanan perekaman e-KTP ditetapkan 1 hari dan akan diumumkan jika semua perekaman e-KTP selesai. Namun pada kenyataannya melebihi kesepakatan yang ada karena berbagai macam masalah teknis. Karena itu kepastian pelayanan pembuatan e-KTP tidak dapat diselesaikan dengan waktu yang singkat.

d. Tertib pengelolaan Administrasi dan Manajemen

Dari informasi melalui hasil wawancara penulis dengan pegawai Kecamatan Samarinda Ulu dan warga dapat disimpulkan tertib pengelolaan administrasi dan manajemen telah berjalan dengan baik. Penyimpanan dokumen-dokumen yang telah disahkan disimpan melalui server komputer yang dikirim datanya ke server pusat. Disimpan melalui jaringan online untuk menghindari hilangnya data ketika servernya bermasalah. Sedangkan dari pembagian tugas kerja telah dilaksanakan dan dilakukan dengan baik. Di mana pegawai yang bekerja di dalamnya bekerja sesuai bidangnya masing-masing.

e. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Dari wawancara penulis dengan warga yang mengurus pembuatan e-KTP di Kantor Camat Samarinda Ulu dalam hal upaya peningkatan kualitas pelayanan

melalui sarana dan prasarana sudah sangat baik dengan menyediakan fasilitas seperti ruang tunggu dengan kursi dan pengeras suara, sehingga para warga merasa nyaman memakai fasilitas yang telah diberikan.

Faktor Penghambat di Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dari hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa salah satu yang menjadi kendala adalah terjadinya kerusakan pada perangkat e-KTP yang dimiliki oleh Kantor Camat Samarinda Ulu. Sehingga dalam pelayanan e-KTP hanya menggunakan 1 unit perangkat e-KTP. Dan dengan perangkat e-KTP yang digunakan saat ini dirasa masih kurang, mengingat jumlah penduduk wajib KTP di Kecamatan Samarinda Ulu yang akan melakukan perekaman.

Pembahasan

Implementasi Kebijakan Bidang Kependudukan di Kantor Camat Samarinda Ulu Kota Samarinda

a. Kesederhanaan Prosedur Pelayanan

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Samarinda Ulu Kota Samarinda, dilihat berdasarkan prosedur persyaratannya, sudah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan ketetapan yang ada serta persyaratannya sederhana dan tidak berbelit-belit. sesuai dengan ketetapan-ketetapan yang ada. Persyaratan yang diberikan tidak rumit dengan hanya membawa KTP SIAK dan Kartu Keluarga orang yang bersangkutan. Tetapi justru masyarakatlah yang enggan berurusan dan tingkat kesadarannya masih rendah.

Kriteria kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Samarinda Ulu dalam hal kesederhanaan prosedur pelayanan sudah baik. Persyaratan tidak sulit yaitu cukup membawa fotocopy KTP SIAK masyarakat yang bersangkutan, hal tersebut membuat kualitas pelayanan dapat dikatakan baik. Hanya saja kesadaran masyarakat masih rendah dalam melakukan prosedur pembuatan e-KTP.

b. Keterbukaan Informasi Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan kepada warga, mereka mengatakan Kantor Kecamatan Samarinda Ulu di dalam menerapkan asas keterbukaan informasi pelayanan menyediakan media informasi mengenai syarat-syarat pembuatan e-KTP yang ditaruh di luar ruangan kantor tersebut. Sehingga warga yang ingin membuat e-KTP mengetahui persyaratan yang diajukan untuk pembuatannya

Kriteria kualitas pelayanan pada Kantor Camat Samarinda Ulu dalam hal ini keterbukaan informasi pelayanan untuk persyaratan pembuatan e-KTP telah dilaksanakan dengan baik, yaitu dengan pemberitahuan dari RT setempat untuk warga masyarakat Kecamatan Samarinda Ulu.

c. Kepastian Pelaksanaan Pelayanan

Kepastian pelaksanaan pelayanan mencakup pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat yang akan mengurus pembuatan e-KTP. Kepastian pelaksanaan pelayanan yang cepat dan tepat merupakan keharusan dalam setiap pelayanan yang diberikan. Dari hasil wawancara dengan operator rekam data e-KTP mengatakan bahwa Kantor Camat Samarinda Ulu menggunakan sistem jaringan online untuk perekaman e-KTP. Sehingga perekaman e-KTP tiap masyarakat hanya memakan waktu 5-10 menit.

d. Tertib pengelolaan Administrasi dan Manajemen

Kepastian pelaksanaan pelayanan mencakup pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat yang akan mengurus pembuatan e-KTP. Kepastian pelaksanaan pelayanan yang cepat dan tepat merupakan keharusan dalam setiap pelayanan yang diberikan. Dari hasil wawancara dengan operator rekam data e-KTP mengatakan bahwa Kantor Camat Samarinda Ulu menggunakan sistem jaringan online untuk perekaman e-KTP. Sehingga perekaman e-KTP tiap masyarakat hanya memakan waktu 5-10 menit.

Waktu pelaksanaan perekaman e-KTP mencakup dari kepastian pelaksanaan pelayanan. Di Kantor Camat Samarinda Ulu terdapat loket-loket yang harus dilalui masyarakat yang ingin melakukan pembuatan e-KTP. Kecepatan pelaksanaan pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Camat Samarinda Ulu dalam melayani kebutuhan masyarakat berusaha dengan cepat dan tepat, hal ini dapat dilihat dari adanya sistem komputerisasi online sehingga proses pendataan e-KTP seseorang berlangsung dengan cepat.

e. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Kantor Camat Samarinda Ulu diharapkan lebih cepat dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk itu pihak Kantor Camat Samarinda Ulu selalu menyediakan fasilitas-fasilitas dalam memberikan pelayanan yang diantaranya ruang tunggu yang memadai, lapangan parkir luas, kursi di ruang tunggu, toilet.

Sarana dan prasarana fisik pendukung layanan pada Kantor Camat Samarinda Ulu merupakan bagian terpenting dalam setiap pelaksanaan pelayanan. Kantor Kecamatan Samarinda Ulu memiliki berbagai fasilitas pendukung pelayanan kepada masyarakat yang melaksanakan perekaman e-KTP dan selalu mengupayakan penggunaan fasilitas yang memadai untuk mendukung jalannya setiap pelayanan dengan baik. Fasilitas pendukung tersebut diantaranya yaitu fasilitas yang berada di dalam dan di luar ruangan. Dari hasil penelitian maka dapat diketahui bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam hal sarana

dan prasarana yaitu dengan cara penyediaan fasilitas-fasilitas demi kelancaran pelayanan.

Pelayanan Kantor Kecamatan Samarinda Ulu dalam hal sarana dan prasarana sudah baik. Banyaknya fasilitas fisik yang diberikan dan ditempatkan di dalam dan luar ruangan membuat masyarakat merasa nyaman sehingga kriteria kualitas pelayanan menjadi lebih baik.

Kesimpulan

- a. Prosedur pelayanan di Kecamatan Samarinda Ulu dapat dikatakan sudah cukup jelas maupun dalam pelaksanaannya sangat sederhana, sesuai dengan ketentuan hanya dengan membawa KTP Siak dan fotocopy Kartu Keluarga orang yang bersangkutan, akan tetapi masyarakatlah yang enggan berurusan dan tingkat kesadarannya masih rendah. Selain itu keterbukaan informasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan e-KTP di Kecamatan Samarinda Ulu dapat dikatakan kurang baik dikarenakan belum menunjukkan adanya keterbukaan informasi sebagaimana yang diharapkan. Kemudian kepastian pelaksanaan pelayanan dapat di kategorikan kurang baik di sebabkan pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Samarinda Ulu belum dapat diselesaikan persyaratan tepat pada waktunya.

Adapun tertib pengelolaan administrasi dan manajemen telah berjalan dengan baik, penyimpanan dokumen-dokumen yang telah disahkan disimpan melalui server komputer yang dikirim datanya ke server Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui jaringan online untuk menghindari hilangnya data ketika servernya bermasalah. Dan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui sarana dan prasarana sudah cukup baik dengan menyediakan fasilitas yang telah diberikan. Namun, proses tersebut tidak selamanya berjalan dengan lancar, dikarenakan peralatan yang ada sewaktu-waktu dapat mengalami hambatan atau kendala yang tidak dapat dihindari.

- b. Faktor penghambat dalam upaya pelaksanaan pelayanan bidang kependudukan ada beberapa kendala yang dihadapi, dari terjadinya kerusakan pada perangkat perekaman e-KTP hingga gangguan server yang mengakibatkan terhambatnya proses perekaman e-KTP.

Saran

Setelah melalui beberapa macam penelitian, dengan rendah hati penulis merasa perlu untuk memberikan saran-saran yang mungkin bermanfaat kepada

semua pihak. Adapun saran-saran yang akan penulis kemukakan adalah sebagai berikut :

- a. Perlu adanya surat edaran kepada masyarakat tentang e-KTP agar dapat membentuk kesadaran dari masyarakat akan pentingnya e-KTP.
- b. Perlu adanya kegiatan sosialisasi mengenai prosedur pelayanan e-KTP dengan membuat bagan prosedur pembuatan serta penjelasan langkah-langkah pembuatan e-KTP
- c. Diharapkan proses pencetakan hasil e-KTP hendaknya dilakukan di daerah agar waktu yang digunakan lebih efektif.
- d. Diharapkan adanya penambahan fasilitas dan juga perawatan dan peremajaan alat-alat penunjang sehingga proses pemberian pelayanan pada masyarakat dapat berjalan sesuai yang diharapkan.
- e. Perlu adanya teknisi yang memiliki kemampuan untuk memperbaiki peralatan rekam e-KTP apabila sewaktu-waktu terjadi kerusakan.

Daftar Pustaka

- Indiahono, Dwiyanto. 2009, *Perbandingan Administrasi Publik*, Gava Media. Yogyakarta.
- Kottler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Prenhallindo. Jakarta.
- Kristian Widya Wicaksono. 2006. *Administrasi dan Birokrasi Pemerintah*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Miles, B Matthew & A.Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif – Buku Sumber tentang Metodemetode Baru*. UIP. Jakarta.
- Moenir, H.A.S, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moenir, H.A.S, 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy J, 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Nasution. 2003. *Metodologi Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Tarsito. Bandung.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Aditama. Bandung.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi. 2011. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.
- Solichin, Abdul Wahab. 2008. *Dari Formulasi ke Impelementasi Kebijkasanaan Negara*. PT Bumi Akasara. Jakarta.
- Subarsono, AG. 2009. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sugiyono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

- Sumarto, Hetifah Sj. 2003. *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governence*. Yayasan Obor. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. ANDI. Yogyakarta.
- Usman, Husain dan Purnomo S.A. 2003. *Metode Penelitian Sosial*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Widodo, Joko. 2006 . *Analisis Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Bayu Media Publishing. Malang.
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik (Teori dan Proses)*. Media Pressindo. Yogyakarta.