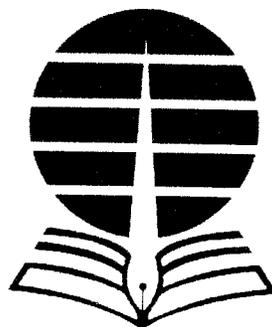


TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PELAYANAN KTP ELEKTRONIK DI KECAMATAN BENTENG
KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

MUH. FATRI

NIM. 016598423

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2018

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM ini berjudul : **Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar**, adalah hasil karya sendiri, dan seluruh sumber kutipan maupun rujukan telah saya nyatakan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Makassar, 20 Januari 2016

Yang menyatakan,



MUH. FATRI
NIM 016598423

ABSTRAK

Pelayanan KTP Elektronik Di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar

MUH. FATRI

Universitas Terbuka

Penerapan KTP Elektronik merupakan pengembangan dari sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia. KTP Elektronik menggunakan basis sistem pelayanan terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Program penerapan KTP elektronik berbasis NIK Nasional dimaksudkan untuk digunakan sebagai identitas jati diri seseorang yang bersifat tunggal dan multi fungsi sehingga mudah mendapatkan pelayanan baik dari lembaga pemerintah maupun swasta. Masalah pokok yang menjadi perhatian adalah bagaimana pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar, dan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan menganalisis pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar, dan untuk menggambarkan dan menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar. Adapun teori/metode penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mengukur nilai-nilai kualitas pelayanan aparat melalui teori : Tangibles (Bukti Langsung) yaitu : kualitas pelayanan dilihat dari fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi. Reability (Kehandalan) yaitu : Kemampuan dan kehandalan untuk memberikan pelayanan yang tepercaya dan memuaskan. Responsiveness (daya tanggap), yaitu : kesungguhan staf untuk memberikan bantuan pelayanan kepada masyarakat. Assurance (Jaminan), yaitu : meliputi kemampuan, ramah, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf. dan Empathy, yaitu : sikap tegas tapi penuh perhatian dalam melayani masyarakat. Sedangkan lokasi penelitian ini yaitu pada Kantor Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar. Subjek penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar, Camat Benteng di Kabupaten Kepulauan Selayar, Aparatur dan operator pegawai Kecamatan yang menangani Penerbitan KTP Elektronik di Kabupaten Kepulauan Selayar dan Warga masyarakat. Guna memperoleh data yang akurat dan berkualitas, maka teknik pengumpulan data yaitu, Wawancara, Observasi dan Studi dokumentasi. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif. Kesimpulan atau hasil dari penelitian ini adalah bahwa pelayanan e-KTP pada kantor kecamatan Benteng selama 1 tahun berjalan terdapat beberapa faktor penghambat antar lain kurangnya sarana dan prasarana pendukung serta kemampuan teknis pegawai dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci :Pelayanan,Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik.

ABSTRACT

Electronic ID card service In District Fort Selayar Islands Regency

MUH. FATRI

Open University

Electronic ID card is the development of conventional ID card making system in Indonesia. Electronic ID cards using a base system of integrated services that collect data from the entire population Indonesia. Program implementation of the National NIK-based electronic ID card is intended to be used as the identity of the identity of someone who is single and multi function making it easy to get good service from government and private institutions. The main issue of concern is how the Electronic ID card service in the district of Fort selayar islands regency, and the factors that support and hinder the Electronic ID card service in the District of Fort selayar islands regency. The purpose of this study is to describe and analyze service Electronic Identity Card in District Fort selayar islands regency, and to describe and analyze the factors that support and hinder the Electronic ID card service in the District of Fort selayar islands regency. The theory / research method uses descriptive research design with qualitative approaches to measure the values of quality of service personnel through theory: Tangibles (direct evidence), namely: the quality of services seen from the office of physical facilities, equipment employees, and means of communication. Reability (reliability) are: The ability and reliability to provide trustworthy and satisfactory services. Responsiveness (responsiveness), namely: the seriousness of staff to provide support services to the community. Assurance (Insurance), namely: covering ability, friendly, courtesy, and trustworthiness owned by the staff. and Empathy, namely: assertiveness but attentive in serving the community. While the location of this research is on the District Office Fort selayar islands regency. The subjects were the Head of the Office of Population and Civil Registration selayar islands regency, Head Fortress in selayar islands regency, Apparatus and operator employees who handle the District of Electronic Identity Card Issuance in selayar islands regency and Citizens. In order to obtain accurate and quality data, the data collection techniques, namely, interview, observation and documentation study. Processing of the data in this study using qualitative data analysis techniques. Conclusions or results from this study is that the e-ID card service in the Fort district office has been running particularly well supported by cooperation and loyalty apparatus, as well as the ability of employees to provide services to the right, polite friendly, and trustworthy. Officials have the knowledge and skills required and decisive but attentive.

Keywords: *Services, Publishing Services Electronic Identity Card.*

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : **PELAYANAN KTP ELEKTRONIK DI KECAMATAN
BENTENG KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR**

Penyusun TAPM : MUH. FATRI

NIM : 016598423

Program Studi : S2 MAPU

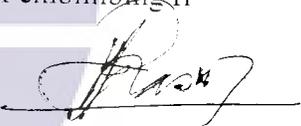
Hari/Tanggal : Minggu/ 19 Februari 2017

Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II


Prof. Dr. Armin, M.Si
NIP. 196511091991031008


Prof. Dr. IGAK Wardani, M. Sc. Ed.
NIP. 194012311961082001

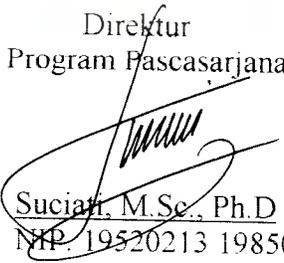
Penguji Ahli


Prof. Dr. Sadu Wasistiono, M.S
NIP. 195401191977071001

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Administrasi Publik


Dr. Darmanto, M. Ed
NIP. 19591027 198603 1 003

Direktur
Program Pascasarjana


Suciati, M.Sc., Ph.D
NIP. 19520213 198503 2 001

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
PENGESAHAN

Nama : MUH. FATRI

NIM : 016598423

Program Studi : S2. MAPU

Judul TAPM : **PELAYANAN KTP ELEKTRONIK DI KECAMATAN
BENTENG KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR**

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Panitia penguji TAPM program pascasarjana,
program studi administrasi publik, Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Minggu / 19 Februari 2017

Waktu : 14.00 s d 15.45 wib

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji :

Dra. Andi Sylvana, M.Si

Penguji Ahli :

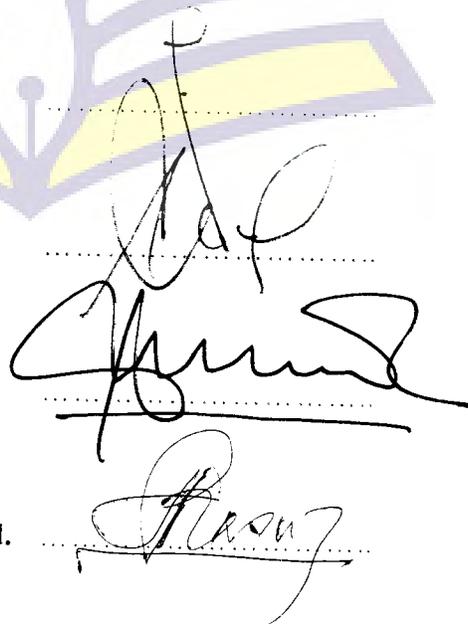
Prof. Dr. Sadu Wasistiono, M.S

Pembimbing I :

Prof. Dr. Armin, M.Si

Pembimbing II :

Prof. Dr. IGAK Wardani, M. Sc. Ed.



Handwritten signatures of the committee members: Dra. Andi Sylvana, M.Si; Prof. Dr. Sadu Wasistiono, M.S; Prof. Dr. Armin, M.Si; and Prof. Dr. IGAK Wardani, M. Sc. Ed.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM). TAPM ini berjudul : "Pelayanan KTP Elektronik Di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar". Suatu penelitian pada Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar, dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk mencapai gelar Magister Administrasi Publik pada Universitas Terbuka (UPBJJ-UT Makassar).

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan TAPM ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, yang langsung maupun yang tidak langsung memberi dukungan bantuan moril, kesempatan dan informasi yang membuat TAPM ini dapat diselesaikan.

Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed., Ph.D. Selaku Rektor Universitas Terbuka.
2. Dr. Suciati. M. Sc. Selaku Direktur Program Pascasarjana.
3. Andi Sylvana, SE., M.Si. Selaku Ketua UPBJJ-UT Makassar.
4. Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si. Selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan mengoreksi TAPM.
5. Prof. Dr. IGAK. Wardani, M. Sc. Ed. Selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan koreksi TAPM secara on line.
6. Ketua Program Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik Universitas Terbuka.
7. Ketua Bidang ISIP Universitas Terbuka.
8. Bapak/ibu tutor Program studi Administrasi Publik Universitas Terbuka yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, wawasan dan bimbingan
9. Drs. H. Syafruddin, MH. Selaku Kepala Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar, dan beserta pegawai Kecamatan yang telah meluangkan waktu dan kesempatannya membantu peneliti saat melakukan penelitian.

10. Orang Tua tercinta Mileng Abdul Majid, BA. bersama istri, dan saudara-saudara kandung lainnya yang senantiasa memberikan dukungan moril dalam menyelesaikan TAPM ini.
11. Istri tercinta, Dra. Sitti Suryani dan anak-anak tersayang Ahmad Fajri dan Nur Ilmayani yang dengan penuh pengertian dan kesabaran telah mendukung penulis menjalani pendidikan.
12. Teman-teman kuliah Pascasarjana Program Studi Administrasi Publik angkatan 2011 yang telah banyak memberikan masukan, saran, dan dukungan selama mengikuti pendidikan.
13. Serta berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan, yang telah banyak memberikan bantuan dalam penyusunan TAPM ini.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan dalam penulisan TAPM ini yang disebabkan terbatasnya kemampuan penulis. Akhirnya semoga Allah SWT dapat memberikan imbalan yang setimpal atas segala bantuan yang telah diberikan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari kepada Penulis.

Selayar, Januari 2016

Muh. Fatri
NIM 016598423

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Kajian Teori.....	11
2.2. Penelitian Terdahulu.....	65
2.3. Kerangka Pemikiran.....	70
2.4. Defenisi Operasional.....	73
BAB III METODE PENELITIAN.....	76
3.1. Desain Penelitian.....	76
3.2. Lokasi Penelitian.....	77
3.3. Instrumen Penelitian.....	79
3.4. Metode Analisis Data.....	80
BAB IV TEMUAN DAN BAHASAN.....	
A. Gambaran Umum Kecamatan Benteng.....	82
B. Gambaran Tentang Pelaksanaan KTP Elektronik di Kecamatan Benteng ..	96
C. Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar.....	102
D. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan KTP Elektronik.....	127
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	133
E. Simpulan.....	133
F. Saran.....	134
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya penyelenggaraan administrasi kependudukan dewasa ini diarahkan pada pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan. Upaya pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dimaksudkan untuk pemenuhan data statistik kependudukan, dukungan terhadap perencanaan pembangunan kependudukan, dan dukungan terhadap pembangunan sistem administrasi kependudukan.

Kebijakan pemerintah tentang administrasi kependudukan telah diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, ditindak lanjuti oleh Kemendagri dengan program e-KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK). Hal ini dimaksudkan untuk mendukung program pemerintah dalam mengembangkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang – Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya sudah selayaknya daerah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakatnya.

Sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat, peran aparatur pemerintah haruslah berfokus kepada pelayanan publik. Pemerintah harus melakukan peningkatan sumber daya aparatur, kualitas, profesionalisme pada seluruh jajaran pemerintahan. Seiring dengan perkembangan dinamika masyarakat yang cukup tinggi

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas semakin mendesak. Masyarakat menghendaki pelayanan yang cepat, akurat, dan biaya murah, mengutamakan hasil yang optimal terutama pelayanan yang sifatnya administratif. Pelayanan yang prima tersebut akan mendorong masyarakat ikut berpartisipasi dalam proses pembangunan. Dengan demikian akan mengarah pada peningkatan produktifitas dan peningkatan taraf hidup masyarakat. Namun pada pelaksanaan sering terjadi hambatan-hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan oleh hal-hal sifatnya teknis dan non teknis yang dapat mempengaruhi kinerja aparatur, misalnya penyediaan fasilitas pelayanan yang terbatas, dan kurangnya kemampuan dalam mengemban tugasnya. Hal ini merupakan tantangan bagi aparat, yang merupakan ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan di daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri pendayagunaan aparatur Negara Nomor 16 tahun 2014 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap layanan publik maka pemerintah dituntut untuk meningkatkan pelayanan masyarakat serta peningkatan kemampuan sumberdaya aparatur.

Pelayanan publik yang diberikan instansi Pemerintah (Pemerintah Pusat, Pemerintah Propinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota dan Kecamatan) kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Oleh karenanya secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Pemerintah Pusat mengeluarkan sejumlah kebijakan untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah dan kualitas pelayanan publik, antara lain kebijakan untuk melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (Permenpan No.16 Tahun 2014) dimana dalam rangka meningkatkan kepuasan publik maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya dalam melaksanakan pelayanan publik dalam menerapkan E-KTP.

Penerapan KTP Elektronik dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari 1 (satu) KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis sistem pelayanan terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Kenyataan tersebut, memberi peluang pada penduduk memiliki KTP ganda yang dalam penggunaannya dapat disalahgunakan dan tidak dapat dipertanggungjawabkan. Misalnya; untuk menghindari pajak, sengaja menyembunyikan identitas aslinya guna melakukan kegiatan teroris, dan lain-lain. Untuk mengatasi duplikasi tersebut, sekaligus menciptakan kartu identitas tunggal, maka diterapkanlah KTP

Elektronik berbasis NIK. KTP Elektronik yang berbasis NIK Nasional, memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri seseorang. Rekaman elektronik ini berisi biodata, pas photo, tanda tangan dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan. Program penerapan KTP Elektronik yang berbasis NIK Nasional tersebut, dimaksudkan untuk digunakan sebagai identitas jati diri seseorang yang bersifat tunggal senantiasa dapat dikembangkan multi fungsi, dengan demikian mempermudah penduduk untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah maupun swasta karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

Penerapan pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan yang diterapkan dengan standar operasional prosedur dan dilaksanakan oleh aparatur pemerintah. Salah satu pelayanan publik yang selalu mendapatkan sorotan masyarakat adalah pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) seiring dengan pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 88 tahun 2004 Tentang Program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Program ini adalah pelaksanaan pelayanan KTP dengan sistem komputerisasi dan tidak lagi menggunakan manual dalam proses pembuatan KTP. Maksud dari program ini lebih menekankan akses pelayanan pengurusan KTP ke arah profesionalisme guna menghalangi terbitnya KTP ganda.

Pelayanan KTP dengan menggunakan sistem SIAK ini dilaksanakan dengan maksud tidak membebani masyarakat, sehingga masyarakat yang dilayani merasa puas dan timbul kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun bentuk pelayanan tersebut : 1) biaya yang murah; 2) proses

tidak berbelit; 3) efektif dan efisien; 4) memberikan rasa menghargai pada masyarakat. Kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah baik pusat maupun daerah kesemuanya bertujuan untuk kepentingan publik dan diperkuat lagi dengan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan serta Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum Kabupaten Kepulauan Selayar.

Kartu tanda penduduk elektronik atau electronic-KTP adalah kartu tanda penduduk yang dibuat secara elektronik, baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi . Program e-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan februari 2011 dimana pelaksanaannya terbagi dalam dua tahap. Tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Sehingga secara keseluruhan, pada akhir 2012 ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki e-KTP.

Dalam pembuatan e-KTP ada syarat dan prosedur yang dijalani, oleh setiap masyarakat yang membuat e-KTP yaitu; syarat, memiliki usia 17 tahun keatas, menunjukkan surat pengantar dari kepala desa/kelurahan, mengisi formulir dan foto kopi kartu keluarga, adapun prosedur yang harus dijalani oleh masyarakat, pertama ; pemohon datang ketempat pelayanan membawa surat panggilan, kedua ; pemohon menunggu panggilan nomor antrean, ketiga; pemohon menuju keloket yang telah ditentukan, keempat; petugas melakukan

verifikasi data penduduk dengan basis data, kelima; petugas mengambil foto pemohon secara langsung, keenam; pemohon membubuhkan tanda tangan pada alat perekam tandatangan, ketujuh; selanjutnya dilakukan perekaman sidik jari dari pemindaian retina mata, kedelapan; petugas membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto, tanda tangan dan sidik jari, kesembilan; pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses pencetakan 2 minggu setelah pembuatan.

Dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pelayanan e-KTP kepada masyarakat yang ada di Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki banyak kendala yang ditemui, diantaranya masih banyaknya terdapat masyarakat yang belum memiliki undangan untuk registrasi e-KTP. Berdasarkan data awal penelitian diketahui bahwa jumlah wajib E-KTP sebanyak 16.681 dan masyarakat yang belum memiliki atau belum melakukan perekaman e-KTP sesuai data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar khususnya Kecamatan Benteng tahun 2015 yaitu sebanyak 2.256 jiwa, padahal jadwal untuk registrasi dan pengambilan foto serta tanda tangan telah ditetapkan perkecamatan dengan jadwal yang telah tersusun secara sistematis sehingga dampaknya terjadi penumpukan di lokasi di masing masing kecamatan.

Kendala lainnya bagi kantor Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar adalah masalah mesin cetak untuk e-KTP yang berada di pusat, realisasi pencetakan bagi masyarakat yang sudah melakukan perekaman e-KTP sebanyak

16.573 orang untuk Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar sesuai data terakhir bulan desember 2016, jumlah yang tercetak sebanyak 14.939 yang belum tercetak sebanyak 1.634 orang yang belum memiliki e-KTP karena belum tercetak dan salah cetak, hal tersebut akan sangat mempengaruhi antusias masyarakat untuk melakukan perekaman karena terpaksa membutuhkan waktu yang cukup lama dan masyarakat mengharapkan adanya kepastian kapan KTP tersebut jadi E-KTP. Hal ini tentunya berbeda ketika masyarakat membuat KTP Konvensional.

Pelayanan dalam pembuatan e-KTP pada kantor Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai macam kendala yang dihadapi seperti, kemampuan pegawai untuk menggunakan peralatan teknologi masih terbatas dalam pembuatan e-KTP. Misalnya pegawai yang bertugas merekam data e-KTP belum memiliki kemampuan teknis, dan belum lagi masih kurangnya komputer yang ada di kantor di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar sehingga menyebabkan terjadinya antrian panjang masyarakat yang akan mengurus e-KTP. Begitu pula terhadap peralatan/ perangkat e-KTP yang mudah rusak, selain itu, masalah lainnya ialah dari masyarakat yang akan melakukan perekaman e-KTP, dimana masyarakat saat ini dapat dikatakan cenderung malas datang ke kantor pelayanan e-KTP seperti kantor kecamatan untuk melakukan proses perekaman e-KTP sesuai dengan surat undangan yang telah diterimanya melalui pihak kelurahan maupun RT. Hal ini menjadi kendala pula karena masyarakat memiliki kesibukan masing-masing atau masyarakat

menganggap jika mereka tidak hadir pada hari dan tanggal yang telah ditentukan seperti yang terdapat pada surat panggilan, mereka menganggap tidak akan dilayani oleh pihak kecamatan.

Selain itu banyaknya ditemukan kasus beberapa operator yang mengoperasikan komputer berhalangan datang padahal masyarakat banyak yang menunggu. Kasus lain yang ditemukan adalah beberapa perangkat keras seperti scanner mata dan sidik jari tidak berfungsi sehingga terjadi pergeseran jadwal karena harus didatangkan lagi alatnya sekitar 2 – 3 bulan. Dari banyaknya permasalahan yang muncul tersebut di atas sehingga otomatis pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar mengalami penurunan kualitas yang berakibat pada keterlambatan pelayanan e-KTP kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul: "Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar."

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka masalah pokok yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar?
2. Faktor-faktor apakah yang mendukung dan menghambat pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar.
2. Untuk mendeskripsikan Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ada 2. Pertama manfaat akademik, kedua manfaat praktis. Kedua aspek ini akan diuraikan lebih lanjut :

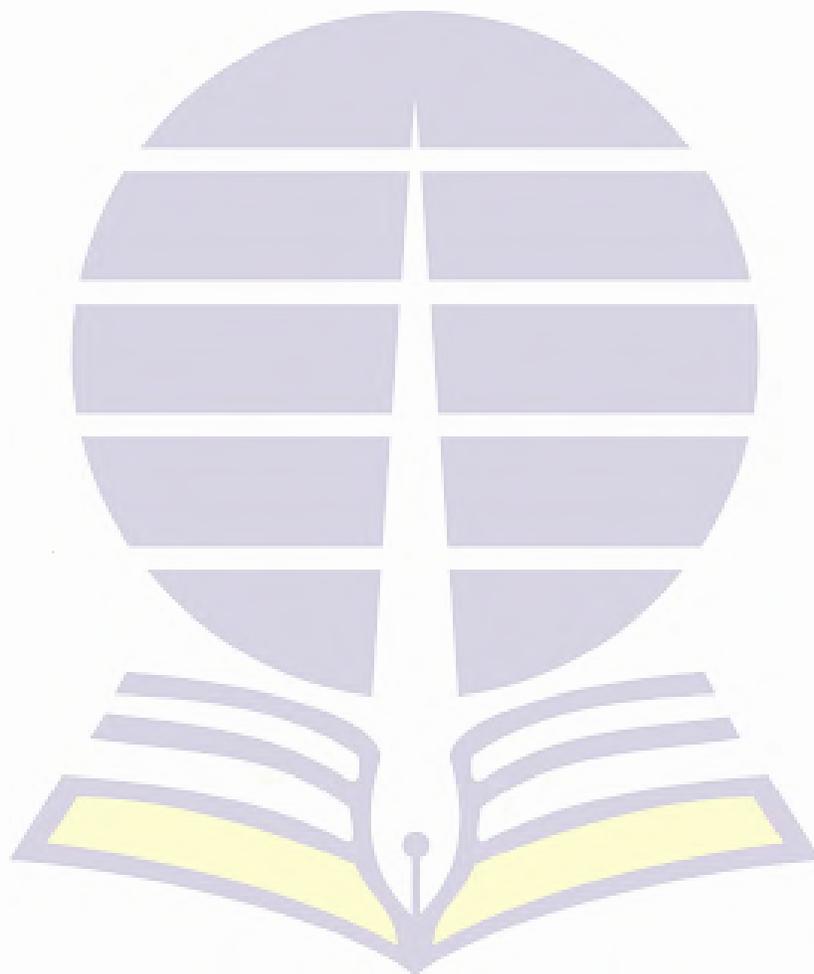
1. Manfaat teoritis

- a. Secara teoritis sebagai kontribusi dalam mengembangkan ilmu administrasi negara, terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik dan kinerja birokrasi Pemerintah Daerah serta menambah khasanah pengetahuan, khususnya dalam ilmu kebijakan publik.
- b. Sebagai bahan referensi untuk menambah khasanah pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik yang berkaitan dengan pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil studi ini diharapkan dapat memberi masukan bagi Pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar dalam hal mengevaluasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Benteng.

- b. Sebagai bahan perbandingan bagi peneliti lain yang berminat melakukan penelitian lanjutan sehubungan dengan kebijakan pelayanan KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam pembahasan ini diuraikan 4 (tiga) aspek. Pertama, Kajian Teori. Kedua, Penelitian Terdahulu. Ketiga, Kerangka Pemikiran. Keempat, Depenisi Operasional. Keempat aspek ini akan diuraikan lebih lanjut.

2.1 Kajian Teori

Kajian teori ini terdiri atas 5 (Lima) pembahasan yaitu : (1) Konsep Pelayanan Publik, (2) Konsep Kualitas Pelayanan, (3) Prosedur Pelayanan, (4) KTP Elektronik, dan (5) Prosedur Standar Operasi Penerapan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik. Kajian teori tersebut akan dibahas lebih lanjut.

1. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2000) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara Lukman (2000) berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Menurut Harbani Pasolong (2007) pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam kamus bahasa Indonesia (1999) istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu, menyiapkan, mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang.

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan salah satu kegiatan organisasi atau lembaga yang diabdikan kepada masyarakat. Pelayanan sendiri pada hakekatnya merupakan serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan suatu proses pelayanan secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.

Pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik menurut H.A.S Moenir (1995) dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, yaitu: “Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Adapun pengertian pelayanan publik menurut Sinambela (2005) yaitu: “Sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Sedangkan menurut Agung

Kurniawan (2005) mengatakan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan yang kemudian disempurnakan menjadi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dalam buku “Manajemen Pelayanan oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih mendefinisikan Pelayanan Umum sebagai berikut:“ Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan”

Dari pengertian itu maka ruang lingkup pelayanan umum meliputi :

- a. Suatu proses perumusan kebijaksanaan yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat berupa pengaturan perizinan, pengawasan, pembinaan baik

yang dilakukan oleh pemerintah, BUMN, BUMD ataupun Organisasi yang mendapat kewenangan dari pemerintah.

- b. Pelayanan dalam arti proses pelayanan yang berkaitan dengan tugas umum pemerintahan termasuk tugas pelayanan yang dilakukan oleh BUMN/BUMD dan kegiatan masyarakat yang diberikan wewenang oleh pemerintah kepada aparatur negara dengan tujuan untuk memberi kepuasan pada masyarakat.

Dari beberapa pendapat mengenai pelayanan publik maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan warga masyarakat yang dilakukan oleh aparatur pemerintah yang berwenang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Jadi pada dasarnya pelayanan publik sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 61 Tahun 1993 tentang Pedoman Dasar bagi tata laksana pelayanan umum oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat. Semua layanan umum diharapkan dapat mengandung unsur-unsur, yaitu :

- a. Kesederhanaan, pelayanan umum harus mudah, cepat, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan dan kepastian, yaitu dalam hal prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit dan pejabat yang bertanggung jawab, hak

- dan kewajiban petugas maupun pelanggan, dan pejabat yang menangani keluhan.
- c. Keamanan, yaitu proses dan hasil pelayanan harus aman dan nyaman, serta memberikan kepastian hukum.
 - d. Keterbukaan, yaitu segala sesuatu tentang proses pelayanan harus disampaikan secara terbuka kepada masyarakat, diminta atau tidak diminta.
 - e. Efisien, yaitu tidak perlu terjadi duplikasi persyaratan oleh beberapa pelayanan sekaligus.
 - f. Ekonomis, yaitu biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan mempertimbangkan nilai layanan, daya beli masyarakat, dan peraturan perundangan lainnya.
 - g. Keadilan, yaitu pelayanan harus merata dalam hal jangkauan dan pemanfaatannya.
 - h. Ketepatan waktu, yaitu tidak perlu berlama-lama

Pelayanan yang dikembangkan secara berkala harus diaudit agar kandungan delapan unsur tersebut dapat terukur. Hasil audit kemudian disampaikan secara terbuka kepada masyarakat sebagai salah satu bukti akuntabilitas dari pelayanan.

Di dalam buku “Teori Administrasi Publik” karangan Harbani Pasolong (2007) ada tiga jenis pelayanan menurut Kepmen Nomor 58 Tahun 2002 yaitu:

- a. **Pelayanan Administratif**
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. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, dan Pelayanan administrasi kependudukan (KTP, akta kelahiran dan kematian).
- b. **Pelayanan Barang**
Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung dalam suatu sistem.
- c. **Pelayanan Jasa**
Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya.

Jika diperhatikan secara dalam terlihat bahwa pelayanan timbul karena adanya faktor penyebab yang bersifat ideal mendasar dan yang bersifat material.

A.S Moenir (2006) dalam bukunya “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia” mengenai faktor yang bersifat ideal mendasar ada 3 jenis yaitu:

- a. Adanya rasa cinta dan kasih sayang
- b. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya
- c. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik pada orang lain adalah salah satu bentuk amal saleh.

Dalam bukunya Moenir (2006) menyatakan bahwa bentuk-bentuk layanan dibagi atas 3 macam yaitu:

- a. Layanan dengan lisan
Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
- b. Layanan melalui tulisan
Merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya.
- c. Layanan berbentuk perbuatan
Pada umumnya layanan dalam bentuk ini 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Fitzmons dalam Lijan Poltak Sinambela (2008) juga berpendapat bahwa terdapat indikator pelayanan publik yaitu:

- a. Reliability (handal), yaitu pemberian pelayanan yang tepat dan benar
- b. Tangibles (Jelas), yaitu penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

- c. Responsiveness (Tanggap), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dengan penyampaian yang jelas juga kemampuan untuk menanggapi keluhan
- d. Assurance (Kepastian), yaitu ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan dan empati
- e. Emphaty (empat), yaitu ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Mahmoedin (1995), sikap-sikap yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan dalam berperilaku yaitu :

- a. Tanggung jawab, yaitu petugas pelayanan harus bertanggung jawab atas setiap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, dengan menyelesaikannya sampai tuntas tanpa menimbulkan masalah dari pekerjaannya, kecuali masalah tersebut penyelesaiannya berada diluar jangkauannya.
- b. Tabah, yaitu petugas pelayanan harus tabah menghadapi kesulitan-kesulitan yang timbul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti tidak boleh cepat emosi. Selain itu sikap tabah antara lain, jika terjadi kerusakan atau gangguan pada komputer petugas harus tenang dan meminta bantuan petugas lain yang mengerti komputer untuk memperbaikinya serta memberitahukan mengenai adanya kerusakan teknis agar mereka tidak gusar.
- c. Tenang, yaitu petugas janganlah mudah panik bila banyak masyarakat yang datang dan minta dilayani dengan baik dan cepat. Berusahalah tetap tenang, sebab dengan kepanikan tidaklah menyelesaikan masalah, tetapi hanyalah menambah kalutnya situasi. Sikap tenang ini antara lain jika masyarakat yang datang untuk dilayani banyak jumlahnya sedangkan jumlah petugas terbatas, maka harus dihadapi dengan tenang dimohon menunggu giliran untuk bersabar sesuai dengan urutannya.
- d. Rajin, yaitu kerajinan petugas yang melayani ini sangat diharapkan, apalagi terkait dengan penyelesaian tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat.
- e. Toleran, yaitu petugas yang melayani harus bersikap toleran dan memiliki sikap tenggang rasa serta dapat menghargai pendapat orang lain.
- f. Ikut memiliki, yaitu petugas pelayanan harus mempunyai sifat rasa memiliki terhadap kantor yang menjadi tempat kerjanya.
- g. Bersungguh-sungguh, yaitu petugas pelayanan harus bersungguh-sungguh dalam pekerjaannya, bekerja penuh perhatian dan ketelitian serta penuh dedikasi walaupun tanpa diawasi oleh atasannya.
- h. Ramah dan simpatik, yaitu sikap yang ramah dan simpatik dari petugas pelayanan menunjukkan nilai lebih dari petugas itu sendiri. Sikap tersebut dapat terlihat dari ucapan dan perbuatan petugas untuk senantiasa membantu masyarakat dalam menyelesaikan urusannya.

- i. Pengabdian, yaitu pengabdian yang sungguh-sungguh dari petugas pelayanan ditempatnya bekerja akan memajukan tempat bekerja tersebut. Bentuk dari pengabdian ini antara lain, menjaga nama baik kantor tempat bekerja, memelihara peralatan kantor, dan mematuhi jam kerja dengan baik.
- j. Sopan, yaitu petugas pelayanan harus bersikap sopan terhadap masyarakat yang dilayaninya. Sikap ini akan memberikan Citra yang baik terhadap kantor tempatnya bekerja.

Berkaitan dengan uraian diatas dapat digambarkan bahwa fungsi pelayanan yakni merupakan serangkaian penyelenggaraan kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi dengan segala aparat, sarana, dan perlengkapannya, melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam rangka memproses dan mengurus penyelesaian satu produk barang dan jasa.

2. Konsep Kualitas Pelayanan

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna. Beberapa contoh definisi yang kerap kali dijumpai antara lain (Fandy Tjiptono 2002):

- a. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan,
- b. Kecocokan untuk pemakaian,
- c. Perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan,
- d. Bebas dari kerusakan/cacat
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.

Selain itu adapun pengertian kualitas menurut beberapa ahli antara lain yaitu :

Menurut Juran (1962)” Kualitas adalah kesesuaian dengan tujuan atau manfaatnya”. Sedangkan menurut Feigenbaum (1991) : “Kualitas

merupakan keseluruhan karakteristik produk dan jasa meliputi marketing, engineering, manufacture, dan maintenance, dimana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.”

Definisi kualitas dikemukakan pula oleh Juran, Joseph M dalam Tjiptono, Fandy (2002) mengatakan bahwa: “ Kualitas adalah memenuhi atau sama dengan persyaratannya. Meleset sedikit saja dari persyaratannya, maka suatu produk atau jasa dikatakan tidak berkualitas. Persyaratan itu sendiri dapat berubah sesuai dengan keinginan pelanggan, kebutuhan organisasi, pemasok dan sumber pemerintah, teknologi serta pasar atau pesaing. Serta mengartikan kualitas sebagai sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus menerus”.

Crosby, Lethimen dan Wyckoff mendefinisikan kualitas pelayanan adalah: “ Penyesuaian terhadap perincian- perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukan control terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa”.

Menurut Evans dan Lindsay (1997), kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan atau kebutuhan

pelanggan, dimana pelayanan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2004) adalah (1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, (2) kecocokan pemakaian, (3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, (4) bebas dari kerusakan, (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, (6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. (Harbani Pasolong, 2007)

Selanjutnya pelayanan yang berkualitas menurut Osborne dan Gebler (1995), serta Bloom (1981), antara lain memiliki ciri- ciri seperti ; tidak prosedural (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan.

Dari beberapa pendapat mengenai pengertian kualitas pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dimana harapan yang diinginkan sesuai dengan kenyataan. Pelayanan kepada masyarakat akan selalu menuju pada usaha atau pemberian pelayanan prima. Dalam keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 dalam bukunya “Reformasi Pelayanan Publik” disebutkan mengenai sendi-sendi pelayanan prima sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan
- c. Kepastian Waktu

- d. Akurasi
- e. Keamanan
- f. Tanggung jawab
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
- h. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
- i. Kemudahan akses
- j. Kenyamanan
- k. Keadilan yang merata.

Selain itu menurut Kotler (2000) ada lima determinan kualitas pelayanan atau jasa yang dapat dirinci, yaitu :

- a. Keandalan (*Reliability*); yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*); yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen.
- c. Keyakinan (*Assurance*); yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance.
- d. Perhatian (*Emphaty*); yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- e. Berwujud (*Tangible*); yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi.

Sinambela dkk (2006) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti,
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan,
- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas,
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat,
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek maupun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kasmir (2005), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada

pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (1999), menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa kedua sudut pandang tentang pelayanan itu penting, karena bagaimanapun pelayanan internal adalah langkah awal dilakukannya suatu pelayanan. Akan tetapi pelayanan tersebut harus sesuai dengan keinginan pelanggan yang dilayani. Artinya bagaimanapun upaya untuk memperbaiki kinerja internal harus mengarah/merujuk pada apa yang diinginkan pelanggan (eksternal). Kalau tidak demikian, bagaimanapun performa suatu organisasi tetapi kalau tidak sesuai dengan keinginan pelanggan atau tidak memuaskan, citra kinerja organisasi tersebut akan dinilai tetap tidak bagus (Harbani Pasolong, 2007).

Pada dasarnya tujuan dari sebuah pelayanan umum adalah mendapatkan suatu kepuasan dari objek atau masyarakat. Akuntabilitas, transparansi, keadilan, profesionalisme dan demokratis seperti yang disebutkan oleh World Bank, UNDP, United Nations dan beberapa lembaga internasional lainnya.

Menurut Dwiyanto dalam Tangkilisan (2005), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri adalah :

- a. Faktor internal antara lain kewenangan direksi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem internship maupun semangat kerjasama.
- b. Faktor eksternal antara lain budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial ekonomi dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat serta organisasi LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat).

Dalam menciptakan kualitas pelayanan publik maka birokrasi publik harus memenuhi prinsip-prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik yakni :

- a. Menetapkan standar pelayanan. Standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan tetapi juga standar prosedur pelayanan dalam kaitannya dengan pemberian pelayanan yang berkualitas.
- b. Terbuka terhadap kritik atau saran serta keluhan dan menyediakan seluruh informasi secara proaktif pada masyarakat.
- c. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil
- d. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan. Unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah diakses oleh masyarakat.
- e. Menggunakan semua sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien, efektif dan ekonomis.

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan

Pelayanan Publik terdapat prinsip pelayanan yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid serta reliable sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar dalam melakukan pengukuran terhadap indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu merupakan persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan layanan (nama, jabatan serta wewenang dan tanggung jawabnya)
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesanggupan petugas dalam memberikan pelayanan terutama dalam hal konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan.

- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan golongan atau status dari masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sopan dan ramah serta saling menghormati dan menghargai.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, merupakan keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya pelayanan yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian jadwal pelayanan, pelaksanaan waktu pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- l. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.
- m. Keamanan pelayanan, adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat penerima layanan merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko- resiko yang dapat diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Menurut Parasuraman dalam Umar (2002), ada lima kesenjangan (Gap) dalam proses pelayanan, yaitu :

- a. Gap antara harapan konsumen dan pendapat manajemen

Gap ini muncul sebagai akibat dari ketidaktahuan manajemen tentang kualitas jasa macam apa yang sebenarnya diharapkan konsumen pengguna jasa dan bagaimana penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Akibatnya desain dan standar jasa yang disampaikan menjadi tidak baik. Sehingga perusahaan tidak dapat memperlihatkan kinerja pelayanan yang dijanjikan. Kesenjangan ini pada umumnya disebabkan kurangnya orientasi penelitian pemasaran, pemanfaatan yang tidak memadai atas temuan-temuan penelitian, kurangnya interaksi antara pihak manajemen dan pelanggan, komunikasi atas-bawah yang kurang memadai, serta terlalu banyaknya lapis manajemen. Contohnya, pimpinan rumah sakit mengira pasien menghendaki makanan yang lezat, padahal sebetulnya pasien lebih menganggap penting perawat yang tanggap dan cekatan.

b. Gap antara pendapat manajemen tentang harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa

Gap ini muncul karena para manajer menetapkan spesifikasi kualitas jasa yang tidak jelas dan realistis. Akibatnya pegawai yang memberikan pelayanan kepada konsumen secara langsung tidak tahu pelayanan seperti apa yang harus diberikan. Kesenjangan ini dapat terjadi, antara lain karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, tidak memadainya standarisasi, dan tidak adanya tujuan yang jelas. Contohnya, pimpinan rumah sakit memberikan instruksi kepada perawat agar memberikan pelayanan

dengan cepat tetapi tidak menentukan standar waktu yang spesifik dan konkrit mengenai cepatnya pelayanan yang diharapkan (1 jam atau 2 jam, dan seterusnya).

c. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan jasa yang disajikan

Gap ini biasanya muncul pada jasa yang sistim penyampaianya sangat tergantung pada karyawan. Pendapat yang akurat tentang harapan konsumen memang penting, tetapi belum cukup untuk menjamin bahwa spesifikasi kualitas jasa akan terpenuhi apabila jasa memerlukan kinerja pelayanan dan penyajian yang sesegera mungkin bila para konsumen pengguna jasa hadir ditempat jasa diproses. Kesenjangan ini terjadi, diantaranya, karena karyawan kurang terlatih, beban kerja yang melampaui batasan (overload), ambiguitas peran, atau konflik peran. Gap ini mengindikasikan perlunya ditetapkan desain dan standar jasa yang berorientasi kepada konsumen pengguna jasa.

d. Gap antara penyampaian jasa aktual dan komunikasi eksternal kepada konsumen pengguna jasa.

Janji yang disampaikan mungkin secara potensial bukan hanya meningkatkan harapan yang akan dijadikan sebagai standar kualitas jasa yang akan diterima konsumen pengguna jasa, akan tetapi juga akan meningkatkan pendapat tentang jasa yang akan disampaikan kepada debitur. Kegagalan dalam memenuhi jasa yang dijanjikan dengan faktanya akan memperbesar gap ini. Contoh: di dalam brosur dinyatakan tersedia kamar hotel yang mewah, bersih, dan rapi, tetapi

kenyataannya kamar tidak bersih dan rapi. Kesenjangan ini terjadi, antara lain, karena tidak memadainya komunikasi antara penyedia dengan pembeli jasa serta adanya kecenderungan untuk memberikan janji yang berlebihan.

e. Gap antara jasa yang diharapkan dan jasa aktual yang diterima

Gap ini timbul akibat adanya perbedaan antara kinerja pelayanan yang diterima pada konsumen pengguna jasa dan kinerja pelayanan yang diharapkan atau kepentingan konsumen pengguna jasa. Bila dihubungkan dengan tingkat kesesuaian konsumen pengguna jasa, ini mencerminkan bahwa para konsumen pengguna jasa tersebut berada pada keadaan sesuai. Kesenjangan ini terjadi apabila pelanggan mempunyai persepsi sendiri dalam mengukur kinerja/prestasi perusahaan. Sebagai contoh, dokter merasa perlu sering-sering mengunjungi pasiennya karena perlu memperhatikan pasien dengan baik, tetapi pasien wanita (muda dan cantik) mungkin mempunyai persepsi bahwa dokter sedang menaksirnya.

3. Prosedur Pelayanan

KEPMEN PAN No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menegaskan bahwa dalam rangka upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan

publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya memuat, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Mengacu kepada KEPMEN PAN No. 63/Kep/M.Pan/7/2003, juga ditegaskan bahwa sebagai landasan penyusunan standar pelayanan, harus disusun petunjuk pelaksanaan publik, yang sekurang-kurangnya harus memuat, yaitu Landasan Hukum Pelayanan Publik, Maksud dan tujuan pelayanan publik, Sistem dan prosedur pelayanan publik, Persyaratan pelayanan publik, Biaya pelayan publik, Waktu penyelesaian, Hak dan kewajiban, dan Pejabat penerima pengaduan pelayanan publik.

Mengenai Prosedur pelayanan menurut KEPMEN PAN Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003, bahwa dalam sistem dan prosedur pelayanan publik sekurang-kurangnya harus memuat, hal-hal sebagai berikut:

- a. Tata Cara pengajuan permohonan pelayanan
- b. Tata Cara penanganan pelayanan
- c. Tata Cara penyampaian hasil pelayanan
- d. Tata Cara penyampaian pengaduan pelayanan.

Penjelasan mengenai empat tata cara yang dimaksud dalam KEPMEN PAN No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 tersebut dapat diketahui dengan memahami pengertian prosedur pelayanan itu sendiri. Adapun pengertian prosedur pelayanan tersebut, menurut KEPMEN PAN No. 26 tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam

Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Penjelasan KEPMEN PAN No. 26 tahun 2004 mengenai prosedur pelayanan tersebut menunjukkan adanya langkah-langkah atau cara-cara sebagai pedoman yang harus dilaksanakan pada setiap tahapan dalam serangkaian proses penyelesaian pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian prosedur pelayanan tersebut diatas, maka dapat dijelaskan bahwa empat tata cara yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. Tata cara pengajuan permohonan pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus dilaksanakan dalam rangka mengajukan suatu permohonan pelayanan agar permohonan yang diajukan tersebut dapat dilayani atau diproses ke tahap berikutnya. Pada tahap ini biasanya memuat tahap-tahap dan cara-cara yang harus dilaksanakan dan dipenuhi oleh seorang pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan tertentu kepada petugas atau pejabat yang berwenang memberikan pelayanan tersebut.
- b. Tata cara penanganan pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus dilaksanakan dalam rangka menindaklanjuti atau menangani suatu permohonan pelayanan yang diajukan. Pada tahap ini petugas atau pejabat yang berwenang harus menangani dan

memproses permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan tata kerja dan ketentuan yang berlaku.

- c. Tata cara penyampaian hasil pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka menyampaikan hasil pelayanan yang telah selesai ditangani. Pada tahap ini permohonan pelayanan yang telah ditangani oleh petugas atau pejabat yang berwenang akan disampaikan hasilnya kepada pemohon yang bersangkutan. Pemohon dapat menerima hasil pelayanan dengan memenuhi ketentuan tertentu yang berlaku dan terkait dengan jenis pelayanan yang diajukan.
- d. Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan, adalah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh untuk dapat menyampaikan pengaduan yang berhubungan dengan masalah pelayanan. Pemohon dapat mengadukan atau mengajukan masalah ketidakpuasan dan masalah-masalah lain yang berhubungan dengan proses pelayanan pada setiap tahapannya.:

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan prosedur pelayanan publik adalah Kumpulan dari beberapa perintah yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan pelayanan publik agar sesuai dengan apa yang diharapkan. Agar penyelesaian pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan, maka diperlukan kejelasan dan kepastian pada setiap tahapannya.

Tahapan-tahapan dalam penyelesaian pelayanan publik, seperti yang

telah disebutkan di atas sekurang-kurangnya harus memuat kejelasan dan kepastian mengenai tata cara dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam serangkaian proses penyelenggaraan pelayanan harus pula memuat sekurang-kurangnya mengenai tata cara-tata cara pelayanan mulai dari tahap pengajuan permohonan pelayanan, penanganan pelayanan, penyampaian hasil pelayanan hingga penyampaian pengaduan pelayanan. Dengan adanya kejelasan tersebut baik pemberi pelayanan maupun pemohon pelayanan akan mendapatkan kemudahan, kejelasan dan kepastian dalam rangka proses pelayanan publik.

Berkaitan dengan penerapan prosedur pelayanan, maka agar lebih jelas dalam rangka memahami prosedur pelayanan terlebih dahulu perlu diketahui mengenai pengertian prosedur dan pelayanan. Dengan demikian berikut akan dijelaskan pengertian prosedur dan pengertian pelayanan menurut para ahli dan lembaga pemerintah.

Pengertian Prosedur menurut Wijana dalam Bukunya yang berjudul Manajemen Dana Pensiun, menyatakan bahwa: “prosedur adalah rangkaian langkah atau kegiatan yang saling berhubungan satu sama lain secara esensial yang diikuti pendekatan fungsional”. (2002). Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan kumpulan tahapan-tahapan dan beberapa perintah yang harus dijalankan dalam rangka menyelenggarakan suatu kegiatan secara terarah. Setiap tahapan dan perintah tersebut memiliki fungsi tertentu dan saling berhubungan satu sama lainnya sehingga harus dijalankan tahap demi

tahapnya sesuai dengan fungsinya masing-masing.

Mengenai pengertian pelayanan (service) Lovelock, Christopher H, (1991) mengatakan bahwa :“service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami”. Berdasarkan pengertian tersebut berarti service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Kemudian mengenai pelayanan umum, Departemen Dalam Negeri menyebutkan bahwa; “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum”, dan definisi dari “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”. (2004)

Dari pengertian mengenai pelayanan publik tersebut, maka dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik yang dimaksud dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, unsur kedua, adalah penerima layanan

(pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Dari pengertian mengenai prosedur dan pelayanan menurut para ahli dan lembaga pemerintah tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa penerapan prosedur pelayanan dapat mengendalikan setiap orang yang melakukan berbagai tugas mempunyai pertanggungjawaban yang berkaitan dengan pekerjaannya sehingga mencapai hasil yang lebih baik melalui cara, usaha dan metode pekerjaan yang telah distandarisasi. Dengan demikian baik unsur penyelenggara pelayanan, penerima pelayanan (pelanggan), maupun kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan), dalam rangka harus berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti.

Penerapan prosedur pelayanan dengan memuat sekurang-kurangnya tata cara permohonan, tata cara penanganan, tata cara penyampaian hasil dan tata cara penyampaian pengaduan seperti yang telah dijelaskan sebelumnya akan memberikan kendali, kejelasan, kepastian kepada semua unsur penting dalam suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan. Menurut Surat Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Nomor 161/DJPDN/IV/98 tanggal 14 April 1998 perihal Prosedur Penataan dan Pembinaan Pergudangan, secara umum dapat dijelaskan bahwa penerapan prosedur pelayanan dalam pelaksanaan tata cara penyelenggaraan pelayanan publik akan memuat tahapan-tahapan pelaksanaan yang harus dijalankan

sebagai berikut:

a. Tata Cara pengajuan permohonan.

- 1) Pengusaha / Pimpinan / Kuasa datang ke loket pelayanan untuk mengisi form permohonan, diisi dan dikembalikan ke loket.
- 2) Pemohon yang tidak dapat datang sendiri, dapat diuruskan orang lain dengan membawa surat kuasa.

b. Tata cara penanganan pelayanan

- 1) Form permohonan yang sudah diisi dan dilampiri persyaratan lengkap diserahkan kembali ke petugas loket untuk di cek kebenaran dan keabsahannya.
- 2) Bila sudah lengkap dan benar maka akan diberi tanda terima pengajuan ijin yang telah diberi tanggal dan paraf petugas.
- 3) Bila ada kesalahan pengesahan form dan atau ada kekurangan persyaratan akan dikembalikan ke pemohon saat pengajuan.

c. Tata Cara Penyampaian Hasil Pelayanan.

- 1) Ijin / Tanda Daftar / Rekomendasi yang telah selesai, sesuai target waktu proses dapat diambil di loket pelayanan / loket penyerahan, dengan mengisi buku pengambilan.
- 2) Pengambilan Ijin / Dokumen / Tanda Daftar / Rekomendasi dengan menyerahkan bukti pendaftaran / pengajuan / tanda terima berkas, poin b.2)

d. Tata Cara Penyampaian Pengaduan

Pemohon dapat mengadukan dengan mengisi form pengaduan pada loket

pelayanan pengaduan dan minta tanda terima pengaduan ke petugas loket.

Berdasarkan serangkaian proses dan tahapan-tahapan tersebut, dapat diketahui dengan jelas bahwa adanya keterkaitan dan fungsi masing-masingnya yang harus dijalankan dalam rangka menyelesaikan penyelenggaraan pelayanan. Dengan demikian baik penyelenggara pelayanan maupun pelanggan mempunyai kejelasan dan kepastian dalam melangkah dan terkendali. Begitu pun mengenai hal kepuasan pelayanan pun dapat diwujudkan dan dapat ditingkatkan dengan adanya kejelasan dan kepastian pelayanan yang terstandarisasi.

4. KTP Elektronik

Beberapa perbandingan Nomor Induk Kependudukan di berbagai negara yang disebut dengan Nasional Identity Number, sebagai berikut : (1) Negara Malaysia memiliki Kartu Identitas bernama MyKad yang diterbitkan oleh Jabatan Pendaftaran Negara (JPN) Malaysia yang berada dibawah Kementerian Dalam Negeri. (2) Negara Jerman memiliki Kartu Identitas bernama Personalausweis, kartu identitas tersebut diberikan kepada penduduk yang telah berumur 16 tahun dengan masa berlaku 5 tahun untuk kepemilikan pertama, diperpanjang 5 tahun kedua dan seterusnya diperpanjang setiap 10 tahun, sedangkan penduduk yang telah berusia 60 tahun ke atas diberi ID-Card seumur hidup. (3) Amerika Serikat memiliki Kartu Identitas bernama Social Security Number-SSN, Nomor SSN sebagai Primary Key untuk melakukan berbagai transaksi kependudukan, sedangkan fungsi SSN memberikan nomor kepada penduduk dan pendatang

dalam rangka identifikasi jati diri, perlindungan keamanan, jaminan sosial, dan seluruh pelayanan publik dikeluarkan oleh Depkes dan Yanmas.

E-KTP atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sebuah sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar penerbitan paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, sertifikat atas hak tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

E-KTP merupakan KTP Nasional yang diatur dalam UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional, dan Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009. Dengan peraturan tersebut maka e-KTP berlaku secara nasional, dengan demikian mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga Pemerintah dan Swasta karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

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 pengelolanya perlu diatur secara terpadu.

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

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

5. Prosedur Standar Operasi Penerapan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik

Adapun Prosedur Standar Operasional yang dimaksud dalam penerapan e-KTP adalah sebagai berikut :

a. Mobilisasi Penduduk Wajib KTP

Prinsip mobilisasi penduduk wajib KTP adalah penduduk datang ke tempat pelayanan sesuai dengan jadwal yang tertera dalam surat panggilan, lancar, aman, nyaman, tertib dan berhasil melaksanakan penyelesaian proses pelayanan KTP Elektronik secara massal.

Tahapan kegiatan mobilisasi penduduk wajib KTP meliputi perencanaan, penyiapan data wajib KTP, menyiapkan surat panggilan dan mendatangkan penduduk wajib KTP ke tempat pelayanan KTP Elektronik.

1) Perencanaan Mobilisasi Penduduk Wajib KTP

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota melakukan perencanaan mobilisasi penduduk yang berkoordinasi dengan Camat atau Kepala Distrik dengan langkah sebagai berikut :

- a) Melakukan identifikasi jumlah penduduk wajib KTP per desa/kelurahan, jarak tempuh dan ketersediaan transportasi ke tempat pelayanan KTP Elektronik serta ketersediaan waktu luang penduduk wajib KTP.
 - b) Membuat jadwal mobilisasi Penduduk Wajib KTP ke tempat-tempat pelayanan KTP Elektronik.
 - c) Membuat rencana penggunaan kendaraan transportasi dari desa/kelurahan ke tempat pelayanan KTP Elektronik.
 - d) Membuat jadwal bagi penduduk yang tidak dapat hadir di tempat-tempat pelayanan sesuai surat panggilan.
 - e) Membuat rencana pemanggilan penduduk wajib KTP untuk pengambilan KTP Elektronik.
 - f) Membuat rencana antisipasi bila terjadi kerusuhan, masalah kesehatan dan ketidak hadiran penduduk wajib KTP ke tempat pelayanan KTP Elektronik dan surat panggilan hilang.
- 2) Penyiapan Data Penduduk Wajib KTP.
- a) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota menyiapkan Daftar Penduduk WNI dan Orang Asing wajib KTP yang bersumber dari database kependudukan yang sama dengan database kependudukan yang akan digunakan/dimasukan pada Server tempat

pelayanan kecamatan.

- b) Daftar penduduk WNI wajib KTP dicetak pada kertas HVS Folio dengan menggunakan aplikasi.
 - c) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota menyerahkan Daftar Penduduk wajib KTP WNI kepada Camat atau Kepala Distrik dengan tanda terima.
 - d) Camat menyerahkan Daftar Penduduk Wajib KTP WNI kepada Petugas Pendukung Pelayanan yang akan digunakan untuk melakukan verifikasi awal kehadiran penduduk wajib KTP di tempat penerimaan surat panggilan.
 - e) Bagi pelayanan KTP Elektronik yang dilakukan di Kelurahan/Desa atau sebutan lain, Camat menyerahkan Daftar Penduduk Wajib KTP WNI kepada Petugas Pendukung Pelayanan melalui Lurah/Kepala Desa atau sebutan lain yang akan digunakan untuk melakukan verifikasi awal kehadiran penduduk wajib KTP di tempat penerimaan surat panggilan.
- 3) **Penyiapan Surat Panggilan**
- a) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota atau Kecamatan menyiapkan Surat Panggilan Penduduk Wajib KTP dapat menggunakan aplikasi yang disiapkan oleh Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri atau secara manual yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Sumber data berasal dari database kependudukan yang sama dengan database yang dimasukkan pada server di tempat pelayanan kecamatan.

Tanggal pemanggilan disesuaikan dengan jadwal yang telah ditetapkan.

- b) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota menyerahkan hasil print out surat panggilan penduduk WNI Wajib KTP kepada Camat atau Kepala Distrik sesuai dengan daftar penduduk WNI Wajib KTP di masing-masing tempat pelayanan KTP Elektronik.
 - c) Camat atau Kepala Distrik mengisi tanggal pemanggilan sesuai jadwal mobilisasi penduduk yang telah ditetapkan (bila masih kosong) dan menandatangani Surat Panggilan.
 - d) Camat atau Kepala Distrik melalui Pokja Kecamatan atau Distrik menyampaikan surat panggilan kepada penduduk wajib KTP sebagai dasar untuk memberikan pelayanan KTP Elektronik.
 - e) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota menyampaikan surat panggilan kepada penduduk orang asing wajib KTP sesuai daftar wajib KTP.
- 4) Penduduk Wajib KTP Mendatangi Tempat Pelayanan
- a) Penduduk wajib KTP mendatangi tempat pelayanan KTP Elektronik sesuai jadwal yang tertera pada surat panggilan dengan membawa surat panggilan dan KTP lama.
 - b) Penduduk menyerahkan surat panggilan dan KTP lama kepada petugas pelayanan di tempat meja pelayanan dan minta nomor antrian.
 - c) Wajib KTP menunggu di ruang tunggu secara tertib sebelum dipanggil untuk pelayanan verifikasi biodata penduduk.
 - d) Setiap penduduk wajib KTP yang datang diberikan 1 (satu) nomor

antrian artinya satu surat panggilan bisa diberikan lebih dari satu nomor antrian sesuai dengan jumlah penduduk wajib KTP yang datang dan tercantum dalam surat panggilan.

b. Prosedur Harian Pengoperasian Perangkat

1) Prosedur Pengoperasian Perangkat Pra Pelayanan pada Tempat Pelayanan KTP Elektronik Statis.

a) Supervisor Teknis

- (1) Supervisor Teknis melakukan koordinasi dengan Pokja di setiap tempat pelayanan KTP Elektronik untuk memastikan dan mengawasi catu daya listrik PLN dan cadangannya (genset) agar dapat digunakan selama masa pelayanan.
- (2) Supervisor Teknis melakukan koordinasi dengan Pokja di setiap tempat pelayanan KTP Elektronik untuk melakukan pengawasan kesiapan sistem dan perangkat layanan, baik perangkat keras, perangkat lunak dan jaringan komunikasi data.
- (3) Supervisor memeriksa kesiapan operator dan tenaga pendukung pelayanan untuk melakukan pelayanan perekaman.

b) Operator

- (1) Operator memeriksa ketersediaan catu daya listrik dari PLN dan kesiapan penggunaan sumber listrik cadangan (genset).
- (2) Operator memeriksa kelengkapan dan kesiapan seluruh perangkat yang akan digunakan untuk pelayanan perekaman. Perangkat yang

diperiksa meliputi : *server, komputer desktop, signature pad, camera, finger print scanner, iris scanner, perangkat komunikasi data.*

- (3) Operator menyalakan seluruh perangkat yang akan digunakan untuk pelayanan perekaman.
- (4) Operator mengaktifkan aplikasi dengan finger print login.
- (5) Operator siap memulai verifikasi biodata penduduk dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan iris penduduk.

c) **Petugas Pendukung Pelayanan**

Petugas pendukung pelayanan memeriksa ruang pelayanan, ruang tunggu penduduk, dan menyiapkan daftar penduduk wajib KTP dan menyiapkan nomor antrian.

c. Prosedur Pengoperasian Perangkat Pasca Pelayanan pada Tempat Pelayanan KTP Elektronik Statis.

a) **Supervisor Teknis**

- (1) Supervisor teknis memeriksa hasil layanan (berdasarkan laporan online dan system log).
- (2) Supervisor teknis melaporkan hasil pelayanan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

b) **Operator**

- 1) Operator melakukan konsolidasi data perekaman penduduk dengan server pusat.
- 2) Operator melakukan backup dari perekaman data data.

3) Operator melakukan pemeriksaan sistem perekaman data yang telah dilakukan.

c) Petugas Pendukung Pelayanan

Petugas Pendukung Pelayanan membereskan ruangan dan administrasi terkait dengan pelayanan perekaman.

b. Prosedur Pengoperasian Perangkat Pra Pelayanan menggunakan perangkat KTP Elektronik Bergerak (Mobile) untuk pelayanan Perorangan

a. Supervisor Teknis

Supervisor Teknis mengatur rencana pelaksanaan pelayanan perekaman data penduduk secara bergerak dengan melakukan koordinasi dengan Pokja Kecamatan.

b. Operator

- (1) Operator mempersiapkan data penduduk wajib KTP pada kecamatan bersangkutan
- (2) Operator memeriksa kelengkapan dan kesiapan seluruh perangkat yang akan digunakan untuk pelayanan perekaman secara mobile.
- (3) Operator mempersiapkan data satu kecamatan yang akan dilayani.
- (4) Operator mendatangi rumah penduduk untuk melakukan pelayanan perekaman data penduduk.
- (5) Operator menyalakan perangkat mobile enrollment untuk pelayanan perekaman.
- (6) Operator siap melakukan pelayanan perekaman data penduduk.

c. Prosedur Pengoperasian Perangkat Pra Pelayanan menggunakan perangkat KTP Elektronik Bergerak (Mobile) untuk pelayanan Satu Lokasi (misalnya lapas atau rumah sakit atau dusun/lingkungan)

a) Supervisor Teknis

- (1) Supervisor Teknis berkoordinasi dengan pimpinan instansi yang terkait dengan membawa surat Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota atau Camat.
- (2) Supervisor Teknis mengatur jadwal pelayanan KTP Elektronik.

b) Operator

- (1) Operator mempersiapkan data penduduk wajib KTP seluruh kecamatan dalam 1 (satu) kab/kota.
- (2) Operator sistem mempersiapkan perangkat KTP Elektronik mobile.
- (3) Operator menyalakan perangkat KTP Elektronik mobile untuk pelayanan perekaman.
- (4) Operator sistem siap melakukan pelayanan perekaman data penduduk.

d. Prosedur Pengoperasian Perangkat Pasca menggunakan perangkat KTP Elektronik Bergerak (Mobile)

a) Supervisor Teknis

- (1) Supervisor teknis memeriksa hasil layanan (berdasarkan laporan online dan system log)
- (2) Supervisor teknis melaporkan hasil pelayanan ke Dinas Kabupaten/Kota.

b) Operator

- (1) Operator kembali ke kantor kecamatan terdekat.

(2) Operator sistem mengcopy data hasil perekaman penduduk ke server kecamatan.

(3) Operator mematikan sistem mobile enrollment

e. Pelayanan Verifikasi Data, Perekaman Pas Photo, Tanda Tangan, Sidik Jari dan Iris Penduduk di tempat pelayanan KTP Elektronik yang tetap (Statis).

1) Pemanggilan Penduduk Wajib KTP di Tempat Pelayanan KTP Elektronik

Tata cara pemanggilan penduduk wajib KTP di Tempat Pelayanan KTP Elektronik sebagai berikut :

- a) Petugas Pendukung Pelayanan menyiapkan daftar wajib KTP, nomor antrian, stempel tempat pelayanan, bantalan stempel, tinta dan alat tulis, binder clip/penjepit.
- b) Penduduk mendatangi meja pelayanan sambil membawa dan menyerahkan Surat Panggilan dan KTP lama bagi yang sudah memiliki KTP kepada petugas Pendukung Pelayanan.
- c) Petugas Pendukung Pelayanan menerima Surat Panggilan dan KTP lama, kemudian mencocokkan dengan daftar penduduk wajib KTP. Selanjutnya memberi tanda lingkaran pada nomor yang sesuai pada daftar penduduk wajib KTP dan pada surat panggilan.
- d) Petugas Pendukung Pelayanan memberikan nomor antrian kepada setiap penduduk wajib KTP dan mempersilahkan penduduk wajib KTP menunggu di ruang tunggu yang tersedia.

- e) Petugas Pendukung Pelayanan menyerahkan surat panggilan penduduk dan KTP lama kepada operator sebagai bahan verifikasi biodata penduduk.
 - f) Petugas Pendukung Pelayanan memanggil penduduk wajib KTP berdasarkan nomor antrian yang telah diberikan.
 - g) Penduduk yang dipanggil mendatangi meja operator untuk melakukan proses verifikasi biodata penduduk.
 - h) Petugas Pendukung Pelayanan pada saat memanggil penduduk, harus memperhatikan jumlah penduduk wajib KTP yang sedang melakukan proses verifikasi dan perekaman agar terkendali, yaitu tidak menumpuk dan tidak sampai kosong di tempat perekaman.
- 2) Verifikasi Biodata Penduduk
- a) Operator mempersilahkan penduduk duduk di kursi di depan meja operator.
 - b) Operator minta kepada penduduk untuk menyerahkan nomor antrian.
 - c) Operator membuka biodata penduduk yang ditampilkan pada layar monitor komputer berdasarkan NIK yang tertera pada surat panggilan.
 - d) Operator membacakan setiap elemen biodata kepada penduduk yang bersangkutan.
 - e) Bila biodata penduduk telah sesuai, biodata penduduk disimpan, dan petugas operator melakukan proses pelayanan selanjutnya, yaitu perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan iris penduduk.

f) Bila data penduduk tidak sesuai, maka perlu langkah-langkah perbaikan data penduduk sebagai berikut :

- (1) Perbaikan data penduduk yang tidak terkait dengan unsur pembentukan NIK dilakukan di server database di tempat pelayanan KTP Elektronik.
- (2) Apabila operator melakukan pembetulan biodata penduduk, maka operator melakukan autentikasi melalui verifikasi sidik jari telunjuk kanan untuk memastikan identitas operator yang melakukan pembetulan biodata penduduk dimaksud.
- (3) Perbaikan data penduduk yang terkait dengan unsur pembentukan NIK (seperti tanggal, bulan dan tahun kelahiran serta jenis kelamin) dilakukan dengan menggunakan server SIAK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota atau secara online dari tempat pelayanan di Kecamatan.
- (4) Pelayanan KTP Elektronik selanjutnya dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

3) Pengambilan Pas photo

a) Pemeriksaan Awal

- (1) Sebelum dilakukan pengambilan pas photo, operator memeriksa kondisi jari tangan penduduk.
- (2) Penduduk yang mempunyai tangan normal akan dilakukan pemotretan dengan kondisi normal;

- (3) Penduduk yang tidak mempunyai jari tangan atau terkena penyakit lepra akan dilakukan pemotretan dengan kondisi khusus.
 - (4) Pada waktu pengambilan pas photo, penduduk dalam posisi duduk, tidak boleh memakai topi dan/atau kacamata serta wajah penduduk terlihat minimal 70 persen dan boleh memakai jilbab.
- b) Penduduk kondisi normal
- (1) Operator mengambil pas photo penduduk dengan camera yang telah disiapkan.
 - (2) Operator memastikan bahwa gambar hasil pengambilan pasphoto sudah jelas, bila kurang jelas diulang hingga gambarnya jelas.
 - (3) Operator memeriksa tanggal lahir, dengan memberi latar belakang pas photo :
 - i. Bila tahun kelahiran ganjil, pasphoto penduduk diberi latar belakang berwarna merah; atau
 - ii. Bila tahun kelahiran genap, pasphoto penduduk diberi latar belakang berwarna biru.
 - (4) Operator menyimpan pas photo ke dalam server database di tempat pelayanan.
 - (5) Operator mempersilahkan penduduk direkam tandatangannya.
- c) Penduduk kondisi khusus
- (1) Operator mengambil pas photo penduduk dengan camera yang telah disiapkan;

- f) Bila data penduduk tidak sesuai, maka perlu langkah-langkah perbaikan data penduduk sebagai berikut :
- (1) Perbaikan data penduduk yang tidak terkait dengan unsur pembentukan NIK dilakukan di server database di tempat pelayanan KTP Elektronik.
 - (2) Apabila operator melakukan pembetulan biodata penduduk, maka operator melakukan autentikasi melalui verifikasi sidik jari telunjuk kanan untuk memastikan identitas operator yang melakukan pembetulan biodata penduduk dimaksud.
 - (3) Perbaikan data penduduk yang terkait dengan unsur pembentukan NIK (seperti tanggal, bulan dan tahun kelahiran serta jenis kelamin) dilakukan dengan menggunakan server SIAK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota atau secara online dari tempat pelayanan di Kecamatan.
 - (4) Pelayanan KTP Elektronik selanjutnya dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.
- 3) Pengambilan Pas photo
- a) Pemeriksaan Awal
 - (1) Sebelum dilakukan pengambilan pas photo, operator memeriksa kondisi jari tangan penduduk.
 - (2) Penduduk yang mempunyai tangan normal akan dilakukan pemotretan dengan kondisi normal;

- (3) Penduduk yang tidak mempunyai jari tangan atau terkena penyakit lepra akan dilakukan pemotretan dengan kondisi khusus.
 - (4) Pada waktu pengambilan pas photo, penduduk dalam posisi duduk, tidak boleh memakai topi dan/atau kacamata serta wajah penduduk terlihat minimal 70 persen dan boleh memakai jilbab.
- b) Penduduk kondisi normal
- (1) Operator mengambil pas photo penduduk dengan camera yang telah disiapkan.
 - (2) Operator memastikan bahwa gambar hasil pengambilan pasphoto sudah jelas, bila kurang jelas diulang hingga gambarnya jelas.
 - (3) Operator memeriksa tanggal lahir, dengan memberi latar belakang pas photo :
 - i. Bila tahun kelahiran ganjil, pasphoto penduduk diberi latar belakang berwarna merah; atau
 - ii. Bila tahun kelahiran genap, pasphoto penduduk diberi latar belakang berwarna biru.
 - (4) Operator menyimpan pas photo ke dalam server database di tempat pelayanan.
 - (5) Operator mempersilahkan penduduk direkam tandatangannya.
- c) Penduduk kondisi khusus
- (1) Operator mengambil pas photo penduduk dengan camera yang telah disiapkan;

- (2) Pada saat pengambilan pas photo, penduduk diminta memperlihatkan tangan di sebelah kanan dan/atau kiri kepala sebagai bukti kondisi khusus;
 - (3) Operator memastikan bahwa gambar hasil pengambilan pas photo sudah jelas, bila kurang jelas diulang hingga gambarnya jelas.
 - (4) Operator memeriksa tanggal lahir, dengan memberi latar belakang pas photo :
 - i. Bila tahun kelahiran ganjil, pas photo penduduk diberi latar belakang berwarna merah;
 - ii. Bila tahun kelahiran genap, pas photo penduduk diberi latar belakang berwarna biru.
 - (5) Operator merekam dan menyimpan pas photo ke dalam server database di tempat pelayanan.
 - (6) Operator mempersilahkan penduduk direkam tanda tangannya.
- 4) Perekaman tanda tangan penduduk
- a) Pemeriksaan Awal
 - (1) Operator memeriksa kondisi penduduk, yaitu menanyakan kepada penduduk, apakah bisa tanda tangan atau tidak?
 - (2) Bila penduduk bisa tanda tangan, maka perekaman tanda tangan melalui prosedur kondisi normal.
 - (3) Bila penduduk tidak bisa tanda tangan, maka perekaman tanda tangan melalui prosedur kondisi khusus.
 - b) Perekaman tanda tangan melalui prosedur kondisi normal

- (1) Operator memandu penduduk membubuhkan tanda tangan pada mesin perekaman tanda tangan (*Signature Pad*);
 - (2) Operator memeriksa hasil tanda tangan penduduk di layar komputer, bila belum jelas penduduk diminta mengulang tanda tangan sampai terlihat jelas;
 - (3) Operator melakukan penyimpanan hasil perekaman tanda tangan penduduk ke dalam server database tempat pelayanan KTP Elektronik.
 - (4) Operator mempersilahkan penduduk direkam sidik jari tangan.
- c) Perekaman tanda tangan melalui prosedur kondisi khusus
- (1) Operator memandu penduduk membubuhkan tanda garis datar dari kiri ke kanan (-) pada mesin perekaman tanda tangan (*Signature Pad*);
 - (2) Operator memeriksa hasilnya di layar monitor komputer, bila belum jelas penduduk diminta mengulang membubuhkan tanda garis datar dari kiri ke kanan (-) sampai terlihat jelas;
 - (3) Operator melakukan penyimpanan hasil perekaman tanda garis datar (-) ke dalam server database tempat pelayanan KTP Elektronik.
 - (4) Apabila penduduk tidak punya tangan, maka penduduk tidak perlu direkam tanda tangannya.
 - (5) Operator mempersilahkan penduduk yang memiliki jari tangan direkam sidik jari tangan.

d) Perekaman sidik jari tangan penduduk

- 1) Operator memastikan kondisi jari tangan penduduk bersih dan kering, apabila didapatkan kondisi jari tangan belum bersih, penduduk diminta untuk membersihkan dan mengeringkan jari tangannya;
- 2) Pada waktu melaksanakan perekaman sidik jari, operator memastikan seluruh sidik jari tangan penduduk terekam dengan melihat lampu indikator pada peralatan fingerprint scanner yang dipersyaratkan.
- 3) Perekaman sidik jari tangan normal dilakukan secara berurutan dari :
 - (1) jari telunjuk, jari tengah, jari manis dan jari kelingking tangan kanan secara bersamaan;
 - (2) jari telunjuk, jari tengah, jari manis dan jari kelingking tangan kiri secara bersamaan; dan
 - (3) ibu jari tangan kanan dan ibu jari tangan kiri secara bersamaan.
- 4) Operator menyimpan hasil perekaman sidik jari tangan penduduk ke dalam database di tempat pelayanan;
- 5) Bagi penduduk yang tidak memiliki jari tangan tidak dilakukan perekaman jari tangan.
- 6) Operator mempersilahkan penduduk melakukan perekaman iris.

e) Perekaman Iris Penduduk

- 1) Operator memastikan mata penduduk dalam keadaan tidak terhalang oleh kaca mata, lensa kontak (*contact lens*) berwarna dan sejenisnya.
- 2) Apabila mata penduduk normal dilakukan perekaman iris dengan cara:

- (1) Penduduk dalam posisi duduk, pandangan lurus ke depan dan mata dibelalakan tanpa kedip.
 - (2) Pastikan mata penduduk tidak terkena sinar secara langsung.
 - (3) Petugas operator mengarahkan perangkat perekam iris ke arah mata penduduk kurang lebih 5 cm, perangkat akan secara otomatis merekam iris.
- 3) Apabila mata penduduk dalam keadaan tidak normal, maka perekaman iris dilakukan dengan tindakan khusus, yaitu penduduk secara mandiri atau dibantu oleh operator mengkondisikan kornea mata dapat terlihat keseluruhan sehingga iris penduduk dapat direkam.
- f) Persetujuan Hasil Verifikasi Data, Perekaman Pas Photo, Tanda Tangan, Sidik Jari dan Iris Penduduk
- Operator meminta penduduk melakukan pengesahan hasil verifikasi data, perekaman pasphoto, tanda tangan, sidik jari dan Iris penduduk dengan cara membubuhkan tanda tangan secara elektronik pada alat yang disediakan sebagai bukti persetujuan terhadap kebenaran data penduduk yang bersangkutan.
- g) Penyerahan Kembali Surat Panggilan kepada Penduduk Wajib KTP
- 1) Setelah penduduk selesai melakukan verifikasi biodata penduduk, perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari tangan, iris dan tanda tangan pengesahan, maka operator menyerahkan kembali surat

panggilan penduduk dan KTP lama serta nomor antrian kepada Petugas Pendukung Pelayanan.

- 2) Petugas Pendukung Pelayanan membubuhkan tanda tangan dan stempel tempat pelayanan pada surat panggilan.
 - 3) Petugas Pendukung Pelayanan menyerahkan Surat Panggilan dan KTP lama kepada penduduk dan mempesilahkan penduduk meninggalkan tempat pelayanan.
 - 4) Petugas Pendukung menyimpan nomor antrian.
 - 5) Apabila Biodata Penduduk mengalami perubahan yang terkait dengan elemen pembentukan NIK seperti tanggal bulan tahun kelahiran dan/atau jenis kelamin, maka Surat Panggilan diberi catatan ada perubahan NIK dan mempersilahkan penduduk mendatangi tempat pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.
- h) Pelayanan Verifikasi Data, Perekaman Pas Photo, Tanda Tangan, Sidik Jari dan Iris Penduduk di tempat pelayanan KTP Elektronik Bergerak (Mobile).

Pada dasarnya pelayanan verifikasi data, perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan iris penduduk di tempat pelayanan KTP Elektronik bergerak (mobile), sama dengan tahapan pelaksanaan pada pelayanan KTP Elektronik yang tetap (statis). Perbedaannya, dalam pelayanan KTP Elektronik bergerak (mobile) Petugas Operator mendatangi tempat yang lebih dekat dengan tempat tinggal penduduk

wajib KTP. Sebagai contoh Petugas Operator bisa datang di Kantor Desa atau di Dusun/Banjar dan lain sebagainya, dengan cara :

1) Perangkat KTP Elektronik Mobile

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota mempersiapkan perangkat KTP Elektronik per satu satuan perangkat mobile adalah berupa :

- | | |
|--|--------|
| a) Notebook/Laptop (dilengkapi dengan OS, Database Engine, Aplikasi Perekaman Sidik Jari dan anti virus) | 1 unit |
| b) Fingerprint scanner | 1 unit |
| c) Smartcard reader/writer | 1 unit |
| d) Signature pad | 1 unit |
| e) Camera digital | 1 unit |
| f) Tripod | 1 unit |
| g) Iris scanner | 1 unit |
| h) Mini Genset | 1 unit |
| i) Stabilizer | 1 unit |

2) Mekanisme pelayanan KTP Elektronik Massal dengan Perangkat Mobile yang meliputi mobilisasi penduduk, verifikasi data penduduk, perekaman pasphoto, tandatangan, sidik jari dan iris penduduk sama dengan mekanisme pelayanan KTP Elektronik di tempat yang statis.

3) Pelayanan verifikasi data penduduk dan perekaman pas photo, tandatangan, sidik jari dan iris penduduk dilakukan pada satu wilayah

kecamatan sampai selesai. Demikian halnya untuk wilayah kecamatan lainnya.

4) Pengiriman Data

Data hasil pelayanan KTP Elektronik secara massal menggunakan perangkat mobile, segera dikirim ke Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui :

- a) Jaringan komunikasi data di Kecamatan bersangkutan, dengan cara data di dalam laptop dicopy ke dalam aplikasi perekaman KTP Elektronik di tempat pelayanan di Kecamatan bersangkutan;
- b) Jaringan komunikasi data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota, dengan cara data di dalam laptop dicopy ke dalam aplikasi perekaman KTP Elektronik di tempat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota;
- c) Petugas atau Pos dengan cara mengcopy data hasil pelayanan KTP Elektronik ke dalam media penyimpanan data antara lain CD/DVD, flashdisk, external harddisk.
- d) Setelah melakukan pengiriman data sebagaimana dimaksud pada huruf b dan c, data di dalam laptop dicopy ke dalam aplikasi perekaman KTP Elektronik di kecamatan bersangkutan.
- i) Pelayanan KTP Elektronik bagi penduduk yang datang di luar jadwal yang ditentukan atau tidak dapat datang memenuhi jadwal panggilan.

Pelayanan KTP Elektronik bagi penduduk datang ke tempat pelayanan di luar jadwal yang telah ditentukan, maka dapat dilakukan sebagai berikut :

- 1) Tetap dilayani dengan catatan melihat situasi antrian, yang memungkinkan seluruh wajib KTP yang datang di tempat pelayanan KTP Elektronik dapat terlayani;
- 2) Tempat pelayanan KTP Elektronik dapat menyediakan loket/meja pelayanan yang dilengkapi perangkat KTP Elektronik secara khusus; atau
- 3) Menjadwalkan pelayanan KTP Elektronik pada hari tertentu.

Proses pelayanan verifikasi biodata penduduk dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan iris penduduk sesuai dengan prosedur yang berlaku pada umumnya.

- j) Pelayanan KTP Elektronik bagi Penduduk Wajib KTP yang tidak membawa Surat Panggilan.

Penduduk wajib KTP yang mendatangi tempat pelayanan KTP Elektronik tidak membawa Surat Panggilan karena hilang dan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, maka pada waktu melapor di meja pelayanan, petugas pendukung pelayanan memeriksa data yang bersangkutan pada daftar wajib KTP, bila ada dibuatkan surat panggilan dan diberi nomor antrian. Proses pelayanan verifikasi biodata penduduk dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan iris penduduk sesuai dengan prosedur yang berlaku pada umumnya.

Apabila nama penduduk tidak ada pada daftar, maka penduduk diminta datang ke tempat pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Penduduk melengkapi persyaratan yang berlaku seperti tata cara pelayanan KTP Elektronik bagi penduduk WNI Wajib KTP yang belum masuk dalam Database Kependudukan Kabupaten/Kota setempat.

- k) Pelayanan KTP Elektronik bagi Penduduk WNI Wajib KTP yang belum masuk dalam Database Kependudukan Kabupaten/Kota.
 - 1) Penduduk membawa surat pengantar dari RT/Dusun/Lingkungan atau sebutan lain diketahui oleh Kepala Desa/Kelurahan atau sebutan lain dan membawa dokumen kependudukan yang dimiliki.
 - 2) Penduduk mengisi Formulir Biodata F1-01 dan diverifikasi oleh petugas pelayanan di Kabupaten/Kota.
 - 3) Operator SIAK di Kabupaten/Kota merekam Isian Formulir Biodata ke dalam SIAK.
 - 4) Administrator Database SIAK memindahkan biodata penduduk ke dalam server Afis di Kabupaten/Kota.
 - 5) Petugas pelayanan di Kabupaten/Kota membuat surat panggilan yang selanjutnya sebagai dasar untuk melakukan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan iris penduduk di Kabupaten/Kota serta pengambilan KTP Elektronik.
 - 6) Operator melakukan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan iris penduduk di kab/kota.

- 7) Penduduk dapat mengambil KTP Elektronik di Kecamatan domisili dengan membawa surat panggilan setelah diberitahukan sebelumnya.
- 1) Pelayanan KTP Elektronik bagi Penduduk WNI Wajib KTP Berdomisili dan berasal dari luar Kabupaten/Kota
 - 1) Penduduk membuat surat pernyataan berdomisili di Kabupaten/Kota setempat diketahui oleh Ketua RT/RW/Dusun atau sebutan lain dan Kepala Desa/Kelurahan atau sebutan lain.
 - 2) Penduduk membawa surat pernyataan domisili dan dokumen kependudukan yang dimiliki, mendatangi Tempat Pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota
 - 3) Penduduk mengisi formulir biodata F1-01 dan petugas pelayanan melakukan verifikasi dengan menggunakan dokumen kependudukan yang dimiliki penduduk.
 - 4) Operator SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan perekaman isian formulir biodata F1-01 yang telah dilakukan verifikasi oleh petugas pelayanan.
 - 5) Administrator Database SIAK memindahkan biodata penduduk ke dalam server Afis Kabupaten/Kota.
 - 6) Petugas pelayanan di Kabupaten/Kota membuat surat panggilan yang selanjutnya sebagai dasar untuk melakukan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan iris penduduk di Kabupaten/Kota serta pengambilan KTP Elektronik.

- 7) Operator melakukan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan iris penduduk di Kabupaten/Kota.
- 8) Penduduk dapat mengambil KTP Elektronik di Kecamatan domisili dengan membawa surat panggilan setelah diberitahukan sebelumnya.

m) Data Cadangan (*back up data*)

Supervisor teknis atau operator melakukan back up data dengan cara mengcopi database ke dalam external harddisk setiap hari setelah selesai melaksanakan pelayanan verifikasi data penduduk dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan iris penduduk dan/atau setelah mengcopy data hasil pelayanan mobile dari laptop ke dalam aplikasi perekaman KTP Elektronik di Kecamatan bersangkutan.

n) Pengiriman Data, Pas photo, Tanda Tangan, Sidik Jari dan Iris Penduduk.

Pengiriman hasil verifikasi data penduduk, perekaman sidik jari penduduk, perekaman tanda tangan penduduk dan perekaman pas photo penduduk ke Pusat Data Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri dalam kondisi jaringan komunikasi data normal secara otomatis oleh sistem. Dalam hal ini pihak penyedia berkewajiban menjamin kelancaran pengiriman data. Sedangkan pengiriman data dalam kondisi jaringan komunikasi data tidak normal dilakukan sebagaimana tersebut.

o) Personalisasi Blangko KTP Elektronik

Personalisasi merupakan kegiatan pengisian biodata penduduk, pas photo, tanda tangan, sidik jari telunjuk tangan kanan dan telunjuk tangan

kiri penduduk ke dalam Blangko KTP Elektronik. Personalisasi dilakukan setelah tidak ada data ganda melalui pemadanan 1 : N di Pusat Data Kependudukan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. Personalisasi dilakukan terpusat oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri.

p) Pengepakan dan Pendistribusian KTP Elektronik

KTP Elektronik hasil personalisasi dilakukan pengepakan per tempat pelayanan yang diberi tulisan “DITJEN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KEMENDAGRI”. Pendistribusiannya sampai ke tempat pelayanan KTP Elektronik. Di tempat pelayanan KTP Elektronik, Pokja Kecamatan melakukan pemilahan berdasarkan alamat per dusun/lingkungan/desa/kelurahan atau sebutan lain untuk memudahkan dalam pelayanan penyerahan KTP Elektronik.

q) Pelayanan Pengambilan KTP Elektronik

Tahapan pengambilan KTP Elektronik sebagai berikut :

- 1) Penduduk dipanggil kembali untuk mengambil KTP Elektronik.
- 2) Penduduk mendatangi meja penerimaan berkas di tempat pelayanan KTP Elektronik untuk menyerahkan KTP lama dan surat panggilan yang telah dibubuhi tanda tangan dan stempel oleh petugas pada saat verifikasi biodata penduduk dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan iris, penduduk diberi nomor antrian.

- 3) Tenaga Pendukung Pelayanan menyerahkan KTP Elektronik dan surat panggilan kepada operator dan menahan KTP lama.
- 4) Berdasarkan nomor antrian Petugas Pendukung Pelayanan memanggil penduduk untuk mendatangi meja operator.
- 5) Operator minta kepada penduduk menyerahkan nomor antrian.
- 6) Operator meminta kepada penduduk wajib KTP untuk mencermati kebenaran data penduduk yang tertera pada KTP Elektronik dan yang terekam dalam Chip.
- 7) Operator melakukan verifikasi sidik jari telunjuk tangan kanan atau kiri penduduk melalui pemadanan 1 : 1, untuk memastikan bahwa KTP Elektronik tersebut merupakan milik penduduk yang bersangkutan, apabila data penduduk sudah sesuai.
- 8) Operator memberikan tulisan “berhasil” kalau hasil verifikasi datanya sesuai atau tulisan “gagal” kalau data hasil verifikasi tidak sesuai, di belakang nama penduduk pada surat panggilan.
- 9) Apabila penduduk menyanggah kebenaran data pada KTP Elektronik, maka operator membuka dokumen pengesahan hasil verifikasi biodata penduduk dan hasil perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan iris penduduk yang telah ditandatangani penduduk secara elektronik.
- 10) Operator tetap memberikan tulisan “berhasil”, apabila data penduduk sesuai dengan data pada dokumen pengesahan dan minta kepada

penduduk untuk melakukan pembetulan kesalahan melalui pelayanan reguler.

- 11) Operator menyerahkan KTP Elektronik, surat panggilan dan nomor antrian kepada petugas pendukung pelayanan.
- 12) Apabila verifikasi data berhasil, Petugas Pendukung Pelayanan menyerahkan KTP Elektronik kepada penduduk dengan membuat tanda terima.
- 13) Petugas Pendukung Pelayanan menyimpan surat panggilan, KTP lama dan nomor antrian serta tanda terima.
- 14) Apabila hasil verifikasi data gagal, maka Petugas Pendukung Pelayanan menyerahkan KTP lama dan Surat Panggilan kepada penduduk serta menyimpan KTP Elektronik dan nomor antrian.
- 15) Petugas Pendukung Pelayanan menyerahkan KTP Elektronik yang datanya tidak sesuai atau rusak dikembalikan ke Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk dimusnahkan.
- 16) Petugas Pendukung Pelayanan menyerahkan KTP lama kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota dibuatkan berita acara untuk didokumentasikan dalam jangka waktu tertentu guna dipinjamkan penduduk yang memerlukan pada masa transisi. Bila tidak diperlukan lagi KTP lama dimusnahkan.

- 17) Petugas Pendukung Pelayanan mempersilahkan penduduk yang datanya tidak cocok melakukan penyempurnaan data di tempat pelayanan KTP Elektronik.

2.2 Penelitian Terdahulu

1. Robot, Purnawati Ireine (2013). Implementasi Kebijakan Pelayanan e-KTP di Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan. e-KTP merupakan cara baru jitu yang akan ditempuh oleh pemerintah dengan membangun database kependudukan secara nasional, maka setiap pemilike-KTP dapat terhubung kedalam satu database nasional, sehingga setiap penduduk hanya memerlukan 1 KTP saja. Penelitian ini melibatkan 10 (Sepuluh) orang responden antarlain Pemerintah Kecamatan, Pemerintah Desa/Kelurahan, dan masyarakat yang sudah memilikiKTP. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dilakukan melalui wawancara (interview), dan dokumentasi. Rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana Implementasi Kebijakan Pelayanan e-KTP di Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan dan, apa saja kendala-kendala dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan e-KTP di Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan. Dari penelitian tersebut dikaji mengenai implementasi kebijakan pelayanan e-KTP dan kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan e-KTP di Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan, dan menjadi masukan bagi penelitian tentang Pelayanan e-KTP di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang ada maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini sehubungan dengan implementasi kebijakan pelayanan e-KTP di Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan adalah dengan pelaksanaan pembuatan KTP secara elektronik yang sebelumnya adalah KTP secara manual, memberikan identitas kepada masyarakat dengan sistem biometric, sehingga pemilik e-KTP terhubung ke dalam satu database secara nasional. Tujuan pemerintah membuat kebijakan pelaksanaan program e-KTP adalah agar terciptanya tertib administrasi dan mencegah dampak negatif dari penggunaan KTP manual yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab yang dapat merugikan pemerintah dan masyarakat.

2. Segoro, Teguh dan Sahuri, Chalid (2013). Birokrasi Proses Penerbitan e-KTP Di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Pokok kajian dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Birokrasi proses penerbitan e-KTP di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dan Apa Faktor-Faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Peneliti berusaha untuk mengungkapkan fakta sesuai dengan kenyataan yang ada tanpa melakukan intervensi terhadap kondisi yang terjadi.

Dari hasil penerapan ketiga faktor yang mempengaruhi birokrasi proses penerbitan e-KTP di Kecamatan Tampan sangat memiliki pengaruh yang signifikan, sebab ketiga faktor tersebut memberikan dampak yang berbeda dalam proses penerbitan e-KTP. Faktor Sumber Daya Manusia

(SDM) memberikan pengaruh dalam keberhasilan pelaksanaan birokrasi tersebut, disini SDM dinilai dari kinerjanya baik secara prosedur, sistem, proses, dan teknis dalam menerapkannya. Faktor Fasilitas Kerja dapat dilihat dari segi sarana dan prasarana dalam pelayanan serta alat yang digunakan dalam proses pelayanan. Pada dasarnya sarana dan prasarana pelayanan masih kurang terutama kendaraan dinas dan anggaran. Faktor kepemimpinan dimana pada saat inilah evaluasi, motivasi, dan sanksi yang diberikan oleh pimpinan akan mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan prima, sedangkan faktor fasilitas memiliki andil yang berbeda dalam memberikan pelayanan dengan fasilitas sarana dan prasaranayang lengkap akan mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dari penelitian tersebut peneliti mengkaji mengenai prosedur penerbitan e-KTP dan faktor-faktor yang mempengaruhi sehingga menjadi masukan dalam penelitian tentang Pelayanan e-KTP di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar.

3. Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto (2013) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Depok dan untuk menentukan subvariabel dari kualitas pelayanan yang paling berpengaruh

terhadap kepuasan masyarakat. Sampel yang diambil adalah 100 orang dari seluruh populasi ini 1.020.002 orang dengan rumus Slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data e-KTP adalah reliabilitas dengan koefisien regresi sebesar 0.867.

Dari penelitian tersebut peneliti mengkaji mengenai prosedur penerbitan e-KTP dan faktor-faktor yang mempengaruhi sehingga menjadi masukan dalam penelitian tentang Pelayanan e-KTP di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar.

4. Sri Susanti (2013) Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah 1 orang Kepala Bagian Pelayanan Umum sebagai informan kunci, 3 orang petugas pelayanan di Kecamatan

Gamping dan 3 orang masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai informan pendukung. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber dan metode. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping dilihat dari aspek fasilitas fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) yaitu: (1) Bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Gamping belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti se kursi diruang tunggu yang belum memadai dengan jumlah pengunjung setiap harinya, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan. Hal ini terjadi dikarenakan keterbatasan biaya dan belum ada dana yang diberikan Kabupaten Sleman untuk Proses Pengadaan. (2) Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Kecamatan Gamping dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan (3) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling

berkomunikasi. (4) keamanan di Kecamatan Gamping sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkirannya.(5) Aspek empati (*empathy*), yang diberikan pihak Kecamatan Gamping yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.

Dari penelitian tersebut peneliti mengkaji mengenai 5 aspek pelayanan publik sehingga menjadi masukan dalam penelitian tentang Pelayanan e-KTP di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar.

2.3 Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Hakikat dari pelayanan publik adalah pemberian pemenuhan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan adalah keutamaan dari sebuah organisasi, mengembangkan gugus kendali mutu pelayanan, akan mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas akan

menimbulkan kepuasan dari masyarakat bahkan dari pegawai, satuan kerjanya sendiri.

Dari penelitian ini tujuan yang hendak di capai adalah untuk menggambarkan dan menganalisis Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar, maka kepuasan masyarakat dapat diperoleh apabila terdapat kesesuaian antara nilai upaya peningkatan kinerja pelayanan dengan nilai harapan masyarakat terhadap pelayanan itu sendiri.

Efektivitas pelayanan ditentukan oleh persepsi kepuasan masyarakat dalam dua hal; Pertama, persepsi efektivitas pelayanan dalam arti hasil teknis yang diberikan oleh penyedia jasa. Kedua, efektivitas dalam arti hasil suatu proses jasa yang diwujudkan dalam bentuk bagaimana jasa itu diberikan.

Penelitian terhadap mutu pelayanan dilahirkan oleh perbandingan antara apa seharusnya diterima, sebagaimana yang pernah dirasakan dengan kinerja pelayanan yang diterimanya. Dari perbandingan tersebut maka efektivitas pelayanan pada prinsipnya adalah derajat atau tingkat yang membedakan antara pengalaman menerima atau pengalaman yang dibandingkan dengan mutu pelayanan yang diterima.

Berdasarkan uraian di atas dapat dilihat bahwa persepsi tentang pelayanan Aparatur Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar Tentang Penerbitan KTP Elektronik di Kabupaten Kepulauan Selayar dilahirkan suatu penilaian yang menyeluruh berdasarkan pengalaman yang diperoleh masyarakat, antara lain pengalaman dalam kontak antara masyarakat dengan aparatur kecamatan kemudian dibandingkan dengan pelayanan yang diterimanya. Pengalaman

tersebut menjadi pembanding yang pada akhirnya menentukan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan.

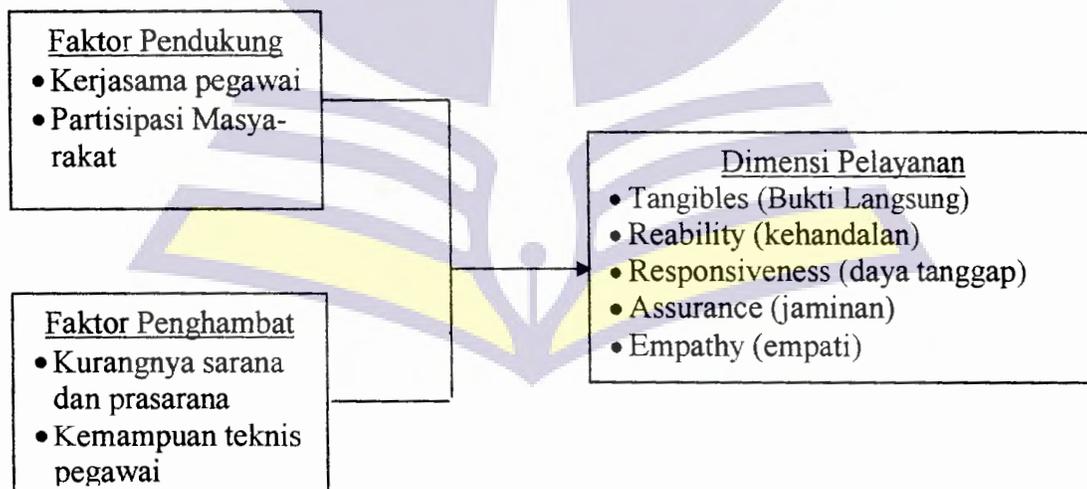
• Untuk menentukan kualitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar, digunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (Harbani Pasolong, 2007:135), dimana untuk mengukur berkualitas tidaknya suatu pelayanan digunakan dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Tangibles (Bukti langsung), kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Reliability (kehandalan), yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya (pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan).
3. Responsiveness (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance (jaminan), mencakup kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan.
5. Empathy (empati), sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dirumuskan kerangka konsep penelitian ini

sebagai alur berfikir mengenai Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar, yaitu bahwa dimensi kualitas pelayanan dipengaruhi oleh faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pengelolaan e-KTP. Faktor Pendukung dalam pelayanan e-KTP antara lain : (1) Kerjasama antara pegawai operator layanan; (2) Partisipasi masyarakat dalam membantu pelaksanaan program e-KTP; sedangkan faktor penghambat antara lain : (1) Sarana dan prasarana yang terbatas; (2) Kemampuan teknis pegawai yang terbatas;

Faktor-faktor tersebut mempengaruhi dimensi kualitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar, sebagaimana dapat digambarkan dalam kerangka pemikiran di bawah ini :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

2.4 Defenisi Operasional

1. Pelayanan adalah penampilan atau kinerja yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan aparatur pemerintahan yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan rata-rata penduduk, serta dipihak lain tata cara

penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

2. Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi dalam hal ini kantor kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar dalam melayani masyarakat yang melakukan pengurusan Penerbitan KTP Elektronik sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga menciptakan kepuasan bagi masyarakat

3. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara harapan pelanggan (masyarakat) pengguna layanan dengan persepsi pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar dengan mengacu pada dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung, Keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Bukti langsung adalah kualitas pelayanan dilihat dari ketersediaan fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, sarana komunikasi, ruang tunggu, dan tempat informasi.

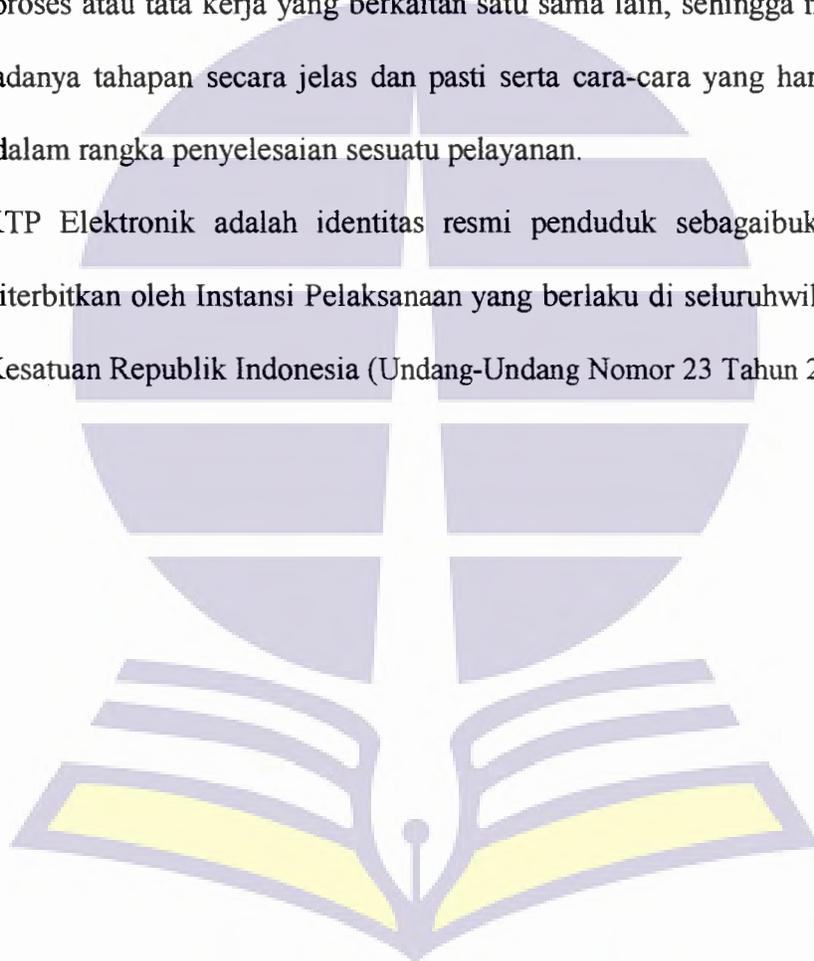
Keandalan adalah kemampuan dan keandalan pegawai untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

Daya tanggap adalah keinginan pegawai/staf untuk memberikan bantuan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Jaminan adalah kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai/staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan.

Empati adalah sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami

kebutuhan para pelanggan.

4. Prosedur Pelayanan menurut KEPMEN PAN No. 26 tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan.
5. KTP Elektronik adalah identitas resmi penduduk sebagaibukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksanaan yang berlaku di seluruhwilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006).



BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam pembahasan pada bab ini akan diuraikan tentang metode penelitian yang digunakan, antara lain meliputi : Pertama, Desain penelitian. Kedua, Lokasi penelitian. Ketiga Subyek penelitian. Keempat, Teknik pengumpulan data. Kelima, Metode analisis data. Akan diuraikan sebagai berikut :

3.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini desain yang dipergunakan adalah desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif , menurut Nasution (1995) bahwa penelitian kualitatif pada hakekatnya ialah mengamati orang-orang dalam lingkungan mereka berinteraksi dengan mereka. Sementara itu, Bogdan dan Taylor seperti dikutip Moleong (1990) menjelaskan kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau kesan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Bertolak dari berbagai pandangan tersebut di atas maka metode kualitatif pada prinsipnya mempunyai tujuan yang sama dengan titik pandang yang menggambarkan bahwa pendekatan metode kualitatif tersebut adalah berbentuk deskriptif.

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif untuk menghadirkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis dari informan tentang perilaku yang diamati melalui wawancara dan observasi. Analisis deskriptif tersebut akan menguraikan serta menghubungkan antar hasil yang diperoleh dari wawancara mendalam dengan catatan lapangan sebagai hasil

observasi. Antara apa yang dilihat dan apa yang didengar, diurai secara cermat dalam kata-kata sehingga dapat membangun konsep yang lebih bermakna, dalam mengkaji permasalahan penelitian. Alasan menggunakan rancangan penelitian deskriptif dalam penelitian ini dianggap sesuai dalam menjelaskan masalah yang berkaitan dengan Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar.

3.2 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini dilakukan di Kecamatan Benteng Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selanjutnya ditentukan populasi dan sampel yang akan dijadikan sebagai subyek penelitian. Adapun subyek dalam penelitian ini antara lain:

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar. Hal ini dibutuhkan untuk mengetahui data kependudukan terutama jumlah penduduk Wajib KTP.
- b. Kepala Kecamatan Benteng di Kabupaten Kepulauan Selayar. Penentuan ini didasarkan pada pertimbangan objektif, untuk memperoleh gambaran mengenai petugas layanan dan prosedur pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar.
- c. Aparatur dan operator pegawai Kecamatan yang menangani Penerbitan KTP Elektronik di Kabupaten Kepulauan Selayar
- d. Warga masyarakat. Klasifikasi warga masyarakat tersebut adalah mereka yang mendapatkan pelayanan tentang KTP Elektronik dan juga warga yang telah memiliki e-KTP di Kabupaten Kepulauan Selayar yang dilakukan

secara purposif (purposive sampling). Arikunto, (2001) menyatakan purposive sampling adalah "pengambilan sampel yang dilakukan dengan sengaja dengan didasarkan pada beberapa pertimbangan". Pertimbangan tersebut misalnya adalah mereka yang mendapatkan pelayanan tentang KTP Elektronik dan begitu juga terhadap mereka yang sudah memiliki e-KTP di Kecamatan Kabupaten Kepulauan Selayarselama pelaksanaan penelitian, dan dapat ditemui serta bersedia memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.

Cara mendapat data tersebut adalah penulis meminta data kepada pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar dan Kantor Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar, kemudian data tersebut dilakukan identifikasi alamat mereka yang dapat ditemui serta bersedia memberikan informasi mengenai data yang diperlukan dalam penelitian.

Adapun jumlah subyek penelitian tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1

TABEL SUBYEK PENELITIAN

No	Nama	Unsur	Banyaknya
1	Abidin Gandi, SE	Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil	1
2	Drs. H. Syafruddin, MH	Camat Benteng	1
3	Makkasau, S.Sos	Sekcam Benteng	1
4	Andi Krisnayanti, S.Pd	Kabag Umum dan Kepegawaian	1
5	Mursalim, S. Sos	Kabag Perencanaan dan Hukum	1
6	Jubaedah, S.Ag	Kasi Pemerintaah	1

7	Juan Purnama	Operator e-KTP	1
8	Dewi Marwiyah, SE	Sekretaris Lurah Benteng	1
9	<ul style="list-style-type: none"> • Andi Zaenal Bahri • Andi Ahmad, S.Pd • Andi Arif • Danial 	Masyarakat	4
Jumlah			12

3.4 Instrumen Penelitian

Suatu penelitian memerlukan adanya teknik penelitian guna mengumpulkan dan memperoleh data yang diperlukan. Berdasarkan jenis perolehannya data terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah data pokok yang diperoleh melalui alat pengumpul data seperti interview/wawancara, dan observasi. Pengumpulan data primer dilakukan dengan berbagai instrumen sebagaimana diuraikan lebih lanjut. Sedangkan data sekunder adalah data yang tersedia dan diperoleh sebagai hasil pengolahan data primer atau data menyangkut keadaan sesungguhnya dari sesuatu kondisi, yang biasanya dalam bentuk tertulis misalnya data dari laporan-laporan.

Peneliti menggunakan instrument penelitian untuk pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Wawancara. Moleong (2005:186) menyatakan wawancara merupakan percakapan oleh dua pihak yaitu orang yang mewawancarai yang mengajukan pertanyaan dan orang yang diwawancarai yaitu yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang disampaikan. Instrumen yang dipergunakan untuk melakukan wawancara

Adapun informan yang telah memberikan informasi sehingga data yang dikumpulkan dianggap lengkap dan cukup mendalam antara lain : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar, Kepala Kecamatan Benteng, Aparatur dan operator pegawai Kecamatan yang menangani Penerbitan KTP Elektronik di Kabupaten Kepulauan Selayar, dan warga masyarakat.

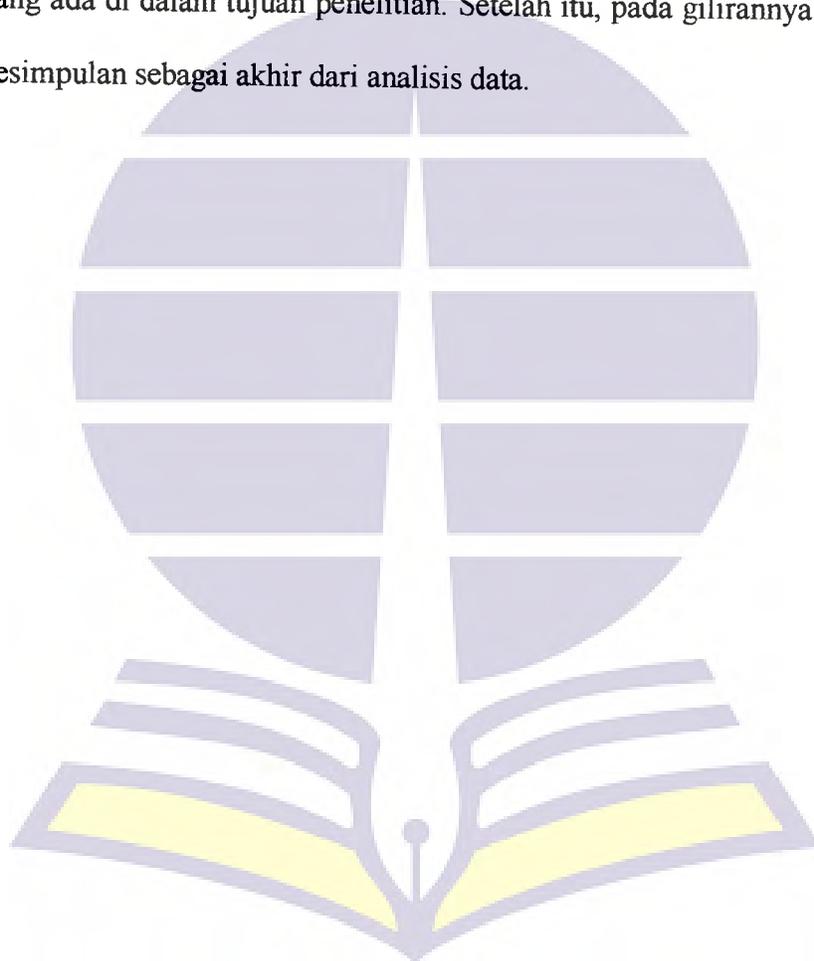
- c. Observasi. Observasi yaitu pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung guna mendapatkan data mengenai objek penelitian tentang pelayanan e-KTP pada Kantor Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar. Hasil pengamatan dapat dilihat lembar observasi pada lampiran 4.
- d. Studi dokumentasi terhadap dokumen-dokumen tertulis yang sesuai dengan ruang lingkup penelitian.

3.5 Metode Analisis Data

Setelah keseluruhan data yang diperlukan terkumpul maka pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif. Menurut Azwar (2001): Penelitian kualitatif bertujuan menggambarkan secara sistematis dan akurat, fakta dan karakteristik mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu, serta berusaha menggambarkan situasi atau kejadian yang nyata.

Pendekatan penelitian kualitatif ini menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2005) merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dan orang-orang dan perilaku

yang dapat diamati. Berdasarkan pendapat tersebut, data hasil penelitian selanjutnya dituangkan dalam pernyataan-pernyataan, kalimat-kalimat atau ungkapan-ungkapan dan pada akhirnya dianalisis sesuai dengan keperluan yang ada di dalam tujuan penelitian. Setelah itu, pada gilirannya akan ditarik kesimpulan sebagai akhir dari analisis data.



BAB IV

TEMUAN DAN BAHASAN

Pembahasan dalam bab ini akan diuraikan aspek-aspek sebagai berikut : Pertama, Gambaran umum Kecamatan Benteng. Kedua, Gambaran tentang pelaksanaan pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar. Ketiga, Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar. Dan Keempat, Faktor pendukung dan penghambat pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar. Aspek-aspek tersebut akan diuraikan lebih lanjut.

4.1 Gambaran Umum Kecamatan Benteng

Gambaran umum kondisi wilayah memberikan informasi penting dalam merencanakan pembangunan, karena kita dapat mengidentifikasi faktor-faktor atau berbagai aspek yang bisa mempengaruhi optimalisasi pencapaian keberhasilan pembangunan di Tingkat Kecamatan. Gambaran umum kondisi daerah Kecamatan Benteng, menjelaskan secara singkat tentang : a) Letak geografis dan keadaan penduduk, b) Struktur organisasi Kecamatan Benteng, c) Sumber daya aparatur, d) Sarana dan prasarana.

4.1.1 Letak Geografis dan Keadaan Penduduk

Benteng adalah sebuah kecamatan yang terletak di Kabupaten Kepulauan Selayar, provinsi Sulawesi Selatan. Kecamatan Benteng merupakan ibukota kabupaten Kepulauan Selayar dengan batas wilayah pada bagian utara berbatasan dengan kecamatan Benteng sementara bagian timur, selatan dan

bagian barat berbatasan dengan kecamatan Bontoharu. Kecamatan ini berada di pinggir laut (berhadapan langsung dengan Pulau Pasi) di mana sarana transportasi dari luar yang paling dekat adalah Dermaga Rauf Rahman. Lapangan udara terdekat dan satu-satunya yang ada di Kepulauan Selayar adalah Bandar Udara H. Aroepala yang terletak di Padang 7,5 kilometer di sebelah selatan Benteng tepatnya di desa Bontosunggu, Kecamatan Bontoharu, Kabupaten Kepulauan Selayar.

Luas Kecamatan Benteng adalah seluas 7.12 km^2 (2.75 mil^2). Populasi Penduduk di Kecamatan Benteng: 22.324 Jiwa (*Data Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar, Mei 2013*). Kepadatan Penduduk: $3,000/\text{km}^2$ ($7,800/\text{sq mi}$). Jumlah Kelurahan ada 3, yaitu Kelurahan Benteng Utara, Kelurahan Benteng dan Kelurahan Benteng Selatan.

4.1.2 Struktur Organisasi Kecamatan Benteng

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi Kecamatan, maka berikut ini dapat dijelaskan Struktur Organisasi Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar, yaitu:

- a. Camat
- b. Sekretariat Kecamatan
 - 1) KaSubag Umum dan Kepegawaian
 - 2) KaSubag Hukum dan Perencanaan
 - 3) KaSubag Keuangan

- c. Seksi Pemerintahan
- d. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum
- e. Seksi Ekonomi dan Pembangunan
- f. Seksi Kesejahteraan Sosial

Adapun uraian tugas dari masing-masing pada struktur organisasi adalah sebagai berikut :

a. Camat

Camat merupakan pemimpin kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Camat berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah kabupaten atau kota. Camat diangkat oleh bupati atau wali kota atas usul sekretaris daerah kabupaten atau kota terhadap Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi syarat.

Menurut Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1998 tentang Kecamatan, "Camat atau sebutan lain adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan".

Camat diangkat oleh bupati/walikota atas usul sekretaris daerah kabupaten/kota dari pegawai negeri sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam melaksanakan tugas pokok Camat mempunyai fungsi:

- 1) Menetapkan program dibidang Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum, Ekonomi dan Pembangunan dan Kesejahteraan Sosial di wilayah kecamatan untuk disampaikan ke pemerintah Daerah Kabupaten sebagai bahan pelaksanaan kegiatan Camat;
- 2) Membagi tugas dan mengikuti perkembangannya dengan cara memantau agar penyelesaian tugas tepat waktu;
- 3) Mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan tugas bawahan dengan cara memberi petunjuk dan motivasi agar diperoleh hasil kerja yang optimal dan disiplin kerja yang tinggi;
- 4) Melakukan persiapan koordinasi seluruh kegiatan, baik lintas program maupun sektoral di wilayah Kecamatan;
- 5) Mengkaji naskah dinas yang masuk dan menentukan pokok masalah dalam lembar disposisi sebagai bahan masukan bawahan untuk tindak lanjutnya;
- 6) Meneliti, menyempurnakan dan menandatangani naskah dinas keluar;
- 7) Merumuskan bahan pembinaan dalam rangka menggerakkan partisipasi masyarakat dan swadaya gotong-royong dari berbagai aspek pembangunan di wilayah Kecamatan;
- 8) Menganalisa seluruh laporan pelaksanaan program dan hasil pembangunan yang dicapai di wilayah Kecamatan, sebagai bahan laporan pertanggungjawaban;

- 9) Mengendalikan pelaksanaan urusan rumahtangga dinas, meliputi administrasi keuangan, kepegawaian, perlengkapan, surat menyurat dan kehumasan serta informasi di wilayah Kecamatan;
- 10) Melakukan pembinaan dan pengendalian penyelenggaraan pemerintahan desa/kelurahan agar diperoleh kinerja yang terpadu;
- 11) Memberikan pelayanan teknis dan administratif kepada seluruh perangkat daerah di kecamatan untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- 12) Membuat laporan kegiatan Pemerintah Kecamatan berdasarkan program kerja, masukan dari bawahan dan sumber data yang ada;
- 13) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b. Sekretariat Kecamatan

Sekretariat adalah unsur pelayanan teknis administrasi di lingkungan kecamatan, dipimpin oleh seorang Sekretaris yang disebut **Sekretaris Kecamatan**, berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada camat.

Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam melaksanakan tugas penatausahaan dan peningkatan kapasitas organisasi dan tatalaksana serta urusan hukum dan perundang-undangan, perencanaan, kerumahtanggaan, kepegawaian dan keuangan di lingkungan kecamatan.

Dalam melaksanakan tugas pokok Sekretaris Kecamatan mempunyai fungsi:

- 1) Pelaksanaan administrasi ketatausahaan, perlengkapan, kerumahtangaan, pengelolaan dokumentasi, kearsipan dan keputakaan.
- 2) Pengumpulan bahan, pengevaluasian data, perumusan program dan petunjuk untuk keperluan pembinaan penyelenggaraan tugas.
- 3) Pelaksanaan fasilitasi penyusunan konsep rancangan peraturan dan keputusan.
- 4) Pelaksanaan urusan administrasi keuangan, administrasi kepegawaian, perlengkapan dan rumah tangga.
- 5) Pengkoordinasian penyusunan program kerja tahunan kecamatan.
- 6) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan.

c. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian adalah unsur pelayanan teknis dibidang umum dan kepegawaian, dipimpin oleh seorang Kepala yang disebut Kepala Sub bagian Umum dan Kepegawaian, berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretariat Kecamatan.

Kepala Sub bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas:

- 1) Melaksanakan urusan surat menyurat dan kearsipan.
- 2) Melaksanakan urusan rumah tangga dan perlengkapan.
- 3) Melaksanakan fasilitasi pelayanan administrasi kepegawaian.
- 4) Melaksanakan pengendalian dan pengawasan pegawai.
- 5) Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan.

d. Sub Bagian Hukum dan Perencanaan

Sub bagian Umum dan Kepegawaian adalah unsur pelayanan teknis dibidang hukum perencanaan, dipimpin oleh seorang Kepala yang disebut Kepala Sub Bagian Hukum dan Perencanaan, berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Kecamatan.

Kepala Sub Bagian Hukum dan Perencanaan mempunyai tugas:

- 1) Menyusun rencana dan program kegiatan.
- 2) Melaksanakan koordinasi penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
- 3) Mengajukan pertimbangan hukum menurut kebutuhan.
- 4) Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan.

e. Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan adalah unsur pelayanan teknis dibidang keuangan, dipimpin oleh seorang Kepala yang disebut Kepala Sub Bagian keuangan, berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Kecamatan.

Kepala Sub Bagian keuangan mempunyai tugas :

- 1) Menyusun rencana kegiatan sub bagian keuangan.
- 2) Menyiapkan konsep, menyusun dan mengelola anggaran.
- 3) Menyiapkan laporan pertanggung jawaban keuangan.
- 4) Melaksanakan koordinasi tugas-tugas kebendaharaan.

5) Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan.

f. Seksi Pemerintahan

Seksi Pemerintahan adalah unsur pelayanan teknis dibidang pemerintahan, dipimpin oleh seorang Kepala yang disebut Kepala Seksi Pemerintahan, berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat dan secara teknis koordinatif melalui Sekretaris Kecamatan.

Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai tugas :

- 1) Melaksanakan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal dibidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan.
- 2) Melaksanakan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal dibidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan.
- 3) Mengevaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan.
- 4) Melaporkan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan kepada Bupati melalui Camat.
- 5) Merumuskan dan menyiapkan bahwa dalam rangka pembinaan administrasi pemerintahan desa/kelurahan.
- 6) Mengumpulkan, menghimpun dan melaporkan data dan informasi yang berhubungan dengan penyelenggaraan pemerintahan desa/kelurahan.

- 7) Mengumpulkan, menghimpun pengolahan dan pelaporan data kependudukan.
- 8) Merumuskan dan menyiapkan bahan dalam rangka pembinaan penyelenggaraan BPD, keagamaan, pemuda, gender, lembaga adat dan lembaga sosial lainnya.
- 9) Mengordinasikan dalam rangka pembinaan, penyelenggaraan dan pelaporan administrasi pertanahan.
- 10) Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan.

g. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum adalah unsur pelayanan teknis dibidang Ketentraman dan Ketertiban Umum, dipimpin oleh seorang Kepala yang disebut Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum, berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat dan secara teknis koordinatif melalui sekretariat kecamatan.

Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas:

- 1) Melakukan koordinasi dengan kepolisian Negara Republik Indonesia dan/atau Tentara Nasional Indonesia mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum di wilayah kecamatan.
- 2) Melaksanakan koordinasi dengan pemuka agama yang berada di wilayah kerja kecamatan untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum masyarakat di wilayah Kecamatan.

- 3) Melaporkan pelaksanaan pembinaan ketentraman dan ketertiban kepada Bupati melalui Camat.
- 4) Merumuskan dan menyiapkan bahan dalam rangka pembinaan ketentraman dan ketertiban umum.
- 5) Menginventarisasi, pengolahan dan pelaporan permasalahan ketentraman dan ketertiban serta upaya tindak lanjut.
- 6) Menyelenggarakan koordinasi pengamanan prasarana dan fasilitas umum.
- 7) Melaksanakan koordinasi dan fasilitasi dalam rangka pembinaan pengendalian ketentraman dan ketertiban umum.
- 8) Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan.

h. Seksi Ekonomi Pembangunan

Seksi Ekonomi Pembangunan adalah unsur pelayanan teknis dibidang ekonomi dan pembangunan, dipimpin oleh seorang Kepala yang disebut Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan, berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada camat dan secara teknis koordinatif melalui Sekretaris Kecamatan.

Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan mempunyai tugas:

- 1) Merumuskan, menyiapkan bahan, pengoordinasian dan penyusunan rencana pembangunan.
- 2) Melaksanakan perencanaan pembangunan ditingkat desa/ kelurahan.
- 3) Mengoordinasikan pelaksanaan dan pengendalian pembangunan.

- 4) Pemberdayaan lembaga perekonomian.
- 5) Mengumpulkan, menghimpun, menyusun dan melaporkan data dan informasi bidang ekonomi dan pembangunan.
- 6) Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan.

i. Seksi Kesejahteraan Sosial

Seksi Kesejahteraan Sosial adalah unsur pelayanan teknis dibidang kesejahteraan sosial, dipimpin oleh seorang Kepala yang disebut Kepala Seksi kesejahteraan Sosial, berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat dan secara teknis koordinatif melalui Sekretaris Kecamatan.

Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas :

- 1) Merumuskan, menyiapkan bahan, mengoordinasikan dan menyusun rencana kesejahteraan sosial
- 2) Menginventarisasikan, mengolah dan melapor permasalahan kesejahteraan sosial
- 3) Membina dan memfasilitasi penyandang sosial
- 4) Melaksanakan pembinaan dan bimbingan dibidang keagamaan, kesehatan keluarga berencana, pendidikan masyarakat, kepemudaan dan bidang sosial lainnya
- 5) Mengumpulkan data, informasi dan pelaporan terhadap tugas-tugas dibidang sosial
- 6) Mengumpulkan, menghimpun, mengolah data kesejahteraan sosial
- 7) Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan.

4.1.3 Sumber Daya Aparatur

Keadaan Pegawai Kecamatan Benteng sebagaimana dijelaskan oleh Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian sebagai berikut : Pegawai Kecamatan Benteng menurut kepangkatan terdiri dari Pegawai Negeri Sipil berjumlah 14 (empat belas) orang, yang terdiri dari Golongan IV 1(satu) orang, Golongan III sebanyak 9 (Sembilan) orang, dan golongan II sebanyak 3 (tiga) orang, dan Polisi Pamong Praja 1(satu) orang.

Dari latar belakang pendidikan, maka dapat digambarkan bahwa pasca sarjana (S2) sebanyak 1 (satu) orang, Sarjana (S1) sebanyak 8 (delapan) orang, dan SMA atau yang sederajat sebanyak 5 (lima) orang. Pegawai Non PNS terdiri dari 18 (delapan belas) orang yang terdiri dari tenaga Pegawai Tidak Tetap sebanyak 13 (tiga belas) orang dan tenaga Honorer Kecamatan sebanyak 5 (lima) orang, Jumlah keseluruhan 32 orang.

(Hasil Wawancara dengan Andi Krisnayanti, S.Pd. tanggal 13 September 2015).

Dilihat dari latar belakang pendidikan, beberapa tenaga Non PNS adalah Sarjana, sedangkan tamatan SMA atau yang sederajat, juga sementara melaksanakan kuliah yang dilaksanakan oleh perguruan tinggi swasta di Selayar. Dari pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa pegawai pada kantor Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar sudah memadai dan mendukung dalam kegiatan pelayanan masyarakat.

4.1.4 Sarana dan Prasarana

Penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan sosial kemasyarakatan ditingkat kecamatan tentunya akan dapat berjalan normal apabila didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Faktor sarana sangat penting untuk terciptanya kualitas pelayanan yang baik. Sarana dan prasarana yang dimaksud di sini ialah segala jenis peralatan fisik, perlengkapan kerja, dan sarana informasi dan komunikasi lainnya yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut.

Dari segi sarana dan prasarana berdasarkan wawancara dengan pegawai dapat di gambaran bahwa di Kecamatan Benteng didalam menunjang kelancaran tugas pokok dan fungsinya sebagai perangkat daerah didukung dengan sarana dan prasarana sebagai berikut :

- a. Bangunan kantor, Gedung kantor Kecamatan Benteng merupakan gedung/bangunan permanen dibangun tahun 2002 dengan dana bersumber dari APBD Kabupaten. Menurut *Kepala Bagian Hukum dan Perencanaan*, menjelaskan gedungkantor Kecamatan ada 8 (delapan) ruangan, terdiri dari ruang kerja camat, ruang kerja seckam, dan kasubag 3 unit, ditambah ruang kerja 2 unit, ruang operator komputer 1 (satu) unit dan ruang pola 1 (satu) unit. Berdasarkan pengamatan penulis bahwa terkesan ruang kerja camat dan ruang kerja pegawai lainnya sudah tidak sebanding lagi dengan intensitas kegiatan pelayanan masyarakat sehari-

hari, begitu pula dokumen-dokumen yang ada di ruang kerja para pegawai nampak berserakan dan tidak tersusun baik. Sedangkan WC ada 1 unit yang berfungsi umum untuk semua pegawai di kantor yang terletak bersebelahan dengan ruang pola. (*Hasil Wawancara dengan Mursalim, S. Sos. tanggal, 13 September 2015*)

- b. Kendaraan Dinas, Sebagaimana yang telah disampaikan oleh **Kepala Bagian Hukum dan Perencanaan**, mengatakan bahwa dalam menunjang mobilitas tugas-tugas di Kecamatan Benteng, telah ditunjang dengan sarana angkutan dinas berupa mobil 1 (satu) buah sebagai mobil dinas camat, dan sepeda motor sebanyak 5 (lima) buah. Hal tersebut menunjukkan keterbatasan kendaraan dinas di Kantor Kecamatan bila dibandingkan dengan keadaan pegawai sebanyak 14 PNS dan 18 PTT dan Honorer Kecamatan. (*Wawancara Bapak Mursalim, S.Sos. tanggal 13 September 2015*).
- c. Kemudian sarana dan prasarana penunjang lainnya berupa alat-alat elektronik, **Kepala Seksi Pemerintahan menjelaskan bahwa** sarana dan prasarana penunjang diantaranya yaitu : komputer 1 (satu) set, laptop 1 (satu), mesin ketik manual 2 (dua). Sarana lainnya seperti : kursi, meja, lemari arsip serta alat tulis kantor lainnya, dimana rata-rata sarana dan prasarana pendukung tersebut dalam kondisi yang terbatas dan rusak ringan. Begitu pula sarana informasi dan komunikasi seperti buku-buku, surat kabar, majalah, tabloid, masih terbatas, bahkan masih ada sarana yang belum ada seperti : televisi, dan alat komunikasi antar ruangan

(interphone). Disampaikan bahwa sarana dan prasarana penunjang tersebut setiap tahun anggaran diusulkan melalui APBD, mengingat sarana tersebut sangat dibutuhkan dalam kelancaran tugas-tugas di kantor, namun yang disetujui untuk pengadaannya kadang-kadang terbatas. *(Hasil Wawancara Jubaedah, S.Ag. tanggal 13 September 2015).*

4.2 Gambaran Tentang Pelaksanaan pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar

Efektivitas pelayanan ditentukan oleh persepsi kepuasan masyarakat dalam dua hal; Pertama, persepsi efektivitas pelayanan dalam arti hasil teknis yang diberikan oleh penyedia jasa. Kedua, efektivitas dalam arti hasil suatu proses jasa yang diwujudkan dalam bentuk bagaimana jasa itu diberikan.

Memenuhi harapan masyarakat merupakan hal yang harus diupayakan bagi Kantor Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar apabila ingin menjadi instansi pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, sudah saatnya bagi Kantor Kecamatan Benteng, Kabupaten Kepulauan Selayar untuk melakukan perubahan demi terwujudnya pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik. Tidak bisa dipungkiri, beberapa fasilitas yang terdapat pada Kantor Kecamatan Benteng, Kabupaten Kepulauan Selayar dalam menunjang pelayanan masih kurang memenuhi harapan masyarakat.

Berdasarkan teori yang disampaikan oleh Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (Harbani Pasolong, 2007 : 135) tentang dimensi kualitas pelayanan dikaitkan dengan pelayanan e-KTP di Kecamatan Benteng, dapat dikemukakan bahwa : Berdasarkan pengamatan penulis, fasilitas sarana dan prasarana kantor kecamatan Benteng belum memenuhi standar sesuai dengan yang diharapkan.

Sebagai contoh adalah ketersediaan fasilitas ruangan terutama ruang tunggu yang belum memberikan kenyamanan dan peralatan lainnya seperti AC dan alat rekam data e-KTP yang tidak sebanding dengan jumlah warga yang akan dilayani, begitupula komputer yang belum memenuhi spesifikasi khusus yang lebih cepat dalam menunjang perekaman data e-KTP. (*Hasil Pengamatan Langsung Penulis pada Kantor Kecamatan Benteng, 13 September 2015*)

Bapak Abidin Gandi, SE, mengatakan bahwa masih banyak warga yang belum memiliki e-KTP karena disebabkan dari warga Bentengnya sendiri yang kurang memiliki kesadaran untuk memiliki KTP, sekalipun sebagian besar warga masyarakat telah melakukan perekaman e-KTP. Dari data jumlah warga Wajib KTP sebanyak 16.656 jiwa, warga yang datang melakukan perekaman e-KTP hanya 12.850 jiwa. Jumlah Warga/Penduduk yang belum merekam e-KTP sebanyak 3.806 jiwa sebagaimana tabel berikut ini :

Tabel 2.
PERKEMBANGAN PELAKSANAAN e-KTP TAHUN 2015
DI KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR POSISI S/D 27 MEI 2016

NO	KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK	JMLH WAJIB KTP	REALISASI PEREKAMAN e-KTP	SISA PENDUDUK BELUM MEREKAM e-KTP
1	BENTENG	22.323	16.656	12.850	3.806
2	BONTOHARU	13.326	8.799	7.834	965
3	BONTOMATENE	13.820	10.393	9.270	1.123
4	BONTOMANAI	13.164	9.326	8.215	1.111
5	BONTOSIKUYU	14.871	10.158	8.859	1.299

6	PASIMASUNGGU	8.411	5.639	4.101	1.538
7	PASIMARANNU	10.323	7.100	5.119	1.981
8	TAKABONERATE	12.378	7.827	6.318	1.509
9	PASILAMBENA	7.483	4.644	3.396	1.248
10	PASIMASUNGGU TIMUR	7.865	5.362	4.047	1.315
11	BUKI	6.522	4.686	4.253	433
	JUMLAH	130.486	90.590	74.262	16.328

Data Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Kepulauan Selayar

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan e-KTP di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar belum maksimal oleh karena masih banyaknya kendala yang dialami. *(Wawancara tanggal 13 September 2015)*

Lain halnya dengan pernyataan dari salah seorang warga masyarakat Benteng yang menyatakan bahwa untuk memperpanjang KTP membutuhkan waktu yang cukup lama, yang akhirnya membuat warga menjadi malas untuk memperpanjang KTP. *(Hasil Wawancara dengan Andi Arif. tanggal 15 September 2015)*.

Berbeda dengan yang disampaikan oleh pihak Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar yang menyatakan partisipasi masyarakat telah berjalan dengan baik, terbukti bahwa pelaksanaan e-KTP tahun 2015 telah melampaui target sebagaimana yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat, sesuai data Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil posisi sampai dengan 27 mei 2016. KTP elektronik merupakan hal yang wajib dimiliki oleh

setiap warga Benteng sebagai bukti identitas warga, dan merupakan hal yang sangat dibutuhkan bagi warga untuk keperluan sehari-hari warga, misalnya untuk berobat, untuk membuat tabungan di bank, untuk membuat SIM, paspor, dan masih banyak lagi. Memang masih ada warga yang belum sempat melakukan perekaman e-KTP, tetapi dibanding dengan target pencapaian sebenarnya realisasinya sudah melebihi hingga mencapai 77,15 % dari jumlah wajib KTP, sedangkan sisanya yang belum melakukan perekaman e-KTP sebanyak 22,85% yang akan dilaksanakan secara bertahap. Dengan demikian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat sudah sangat memadai dalam membantu program e-KTP. *(Hasil Wawancara dengan Bapak Makkasau, S.Sos. 13 September 2015).*

Untuk itu memang sebaiknya pemerintah juga terus berupaya untuk memberikan penjelasan agar warga Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar semakin memiliki kesadaran untuk memilikie-KTP. Hal tersebut juga agar memudahkan pihak Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayarsendiri untuk mendata warganya serta dapat menciptakan tertib administrasi.

Berkaitan dengan pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar, penulis akan menguraikan tentang jenis-jenis pengurusan administrasi kependudukan sesuai dengan hasil perolehan data di lapangan. Adapun beberapa pengurusan yang senantiasa dan rutin diurus oleh masyarakat di Kantor Kecamatan Benteng antara lain adalah : a) Kartu Keluarga

(KK), 2) Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan c) Surat-surat Keterangan. Tugas layanan tersebut akan diuraikan sebagai berikut :

a) Kartu Keluarga (KK)

Menurut Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Kartu Keluarga (KK) adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarga. Kartu Keluarga dikeluarkan oleh Kelurahan setelah ditandatangani oleh Kepala Keluarga, Ketua RT/RW, Lurah dan Camat.

Menurut **Bapak Drs. H. Syafruddin, MH (Camat Benteng)**, bahwa dalam pengurusan Kartu Keluarga tidak dipungut biaya dan waktu yang dibutuhkan cukup 1 (satu) hari saja sudah bisa selesai asal semua persyaratan yang dibutuhkan terpenuhi. Sekalipun menurut aturan proses penyelesaian Kartu Keluarga membutuhkan waktu paling lama 3 (tiga) hari. **(Hasil Wawancara tanggal 13 September 2015).**

Sejalan dengan yang disampaikan oleh **Sekretaris Lurah Benteng**, bahwa pengurusan Kartu Keluarga dan Surat-surat Keterangan lainnya sangat mudah dan cepat serta tidak ada pungutan biaya, asalkan semua persyaratan terpenuhi. Dan biasanya yang membuat terlambat karena persyaratan tidak/belum terpenuhi karena kendala ditingkat RT/RW dan Kepala Lingkungan yang kadang-kadang tidak berada ditempat sehingga surat pengantar belum jadi. **(Hasil Wawancara ibu Dewi Marwiah, SE. tanggal 15 September 2015).**

Adapun persyaratan yang harus dipenuhi diantaranya adalah :

- 1) Surat Pangantar dari RT/RW;
 - 2) Akta Perkawinan/Perceraian
 - 3) Akta Kelahiran
 - 4) Tanda Pelunasan PBB, dan
 - 5) Akta pengangkatan anak bagi keluarga yang mengambil anak.
- b) Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Menurut Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Kartu Tanda Penduduk adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksanaan yang berlaku secara Nasional.

Camat Benteng, Bapak Drs. H. Syafruddin, MH. mengatakan bahwa: dewasa ini e-KTP merupakan produk pusat, dan berlaku secara nasional. E-KTP diterbitkan berdasarkan Nomor Induk Kependudukan (NIK), sehingga mencegah terjadinya KTP ganda. *(Hasil Wawancara tanggal 13 September 2015).*

- c) Surat Keterangan

Surat Keterangan adalah surat yang isinya menerangkan seseorang atau satu hal. Surat keterangan termasuk salah satu jenis surat yang paling banyak di buat karena isi surat keterangan umumnya menyangkut aktivitas manusia. Surat keterangan hanya dikeluarkan oleh organisasi sehingga sifatnya resmi.

(surat-keterangan.html).

Menurut Bapak Makkasau, S. Sos. (Sekretaris Camat Benteng), bahwa adapun jenis surat keterangan yang dapat diurus di Kecamatan Benteng, Kabupaten Kepulauan Selayar yaitu :

- 1) Surat Keterangan Tidak Mampu
- 2) Surat Keterangan Kelahiran
- 3) Surat Keterangan Kematian
- 4) Surat Keterangan Janda/Duda
- 5) Surat Keterangan Domisili
- 6) Surat Keterangan Penguasaan Tanah
- 7) Surat Keterangan Akta Jual Beli
- 8) Surat Keterangan Penguasaan Tanah
- 9) Surat Keterangan Tanah Tidak Dalam Sengketa
- 10) Surat Keterangan Belum Bekerja
- 11) Surat Keterangan Belum Nikah
- 12) Surat Keterangan Izin Usaha
- 13) Surat Keterangan Domisili Tempat Usaha

4.3 Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar

Pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah dalam suatu birokrasi pemerintahan pada umumnya kebanyakan kualitasnya rendah. Paradigma lama yang selama ini menempatkan aparat pemerintahan dengan birokrasinya yang harus dilayani, tentu sudah tidak sesuai lagi dengan kondisi

saat ini sehingga paradigma baru pelayanan publik yang harus menempatkan pengguna jasa pada posisi yang lebih tinggi.

Pergeseran paradigma tersebut diatas secara ideal tentu harus dimulai dari kemauan pemerintah melalui penyempurnaan kebijakan-kebijakan di bidang pelayanan. Oleh karena itu, untuk dapat mencapai taraf pelayanan publik yang lebih berkualitas, tidak hanya dituntut aparat yang memiliki dan menguasai teknik pelayanan, tetapi juga harus didukung dan memiliki kesadaran emosional agar pelayanan dilakukan dengan sepenuh hati sesuai dengan standar pelayanan yang berkualitas.

Perkembangan masyarakat saat ini sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat semakin baik, merupakan indikasi dari perubahan yang dialami masyarakat. Masyarakat semakin sadar akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Masyarakat semakin berani dan kritis untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintah. Oleh karena itu, birokrasi publik harus dapat memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, tangibles, Reability, responsiveness, ansurance, dan empathy.

Berdasarkan dari indikator pelayanan yang dipaparkan pada kajian teori maka pelayanan di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar adalah sebagai berikut:

4.3.1 Kesederhanaan prosedur pelayanan

Sendi atau prinsip kesederhanaan mengandung makna bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan

dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan publik. Prinsip kesederhanaan pada hakikatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional. Prosedur kerja pelayanan publik adalah tata urutan pelaksanaan kerja atau tindakan yang dilewati dan atau dijalankan dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Pada prosedur pelayananKTP Elektronik di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar, *berdasarkan pengamatan penulis* dapat dikatakan bahwa para petugas telah berusaha menyederhanakan prosedur pelayanan, akan tetapi persepsi dari masyarakat yang akan melakukan perekaman biodata kependudukan di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar bertolak belakang dari uraian petugas. Masyarakat mempersepsikan bahwa pelayanan KTP Elektronik masih kurang memuaskan. Hal ini dikarenakan masyarakat cukup lama mengantri untuk melakukan perekaman biodata kependudukan. *(Hasil observasi tanggal 13 September 2015)*

Kesederhanaan prosedur suatu layanan publik didesain untuk tidak mengurangi atau mengabaikan unsur legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan publik itu sendiri. Prinsip kesederhanaan ditujukan untuk :

- 1) Mengurangi jumlah meja dan atau petugas dalam prosedur birokrasi pelaksanaan pelayanan publik.
- 2) Penyusunan Laporan Akhir Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

- 3) Memudahkan masyarakat dalam mengurus, mendapatkan pelayanan, antara lain dengan cara mengurangi kesempatan terjadinya kontak langsung antara petugas dan masyarakat, antara lain dengan melakukan pelayanan melalui internet.
- 4) Memperkecil terjadinya pelayanan yang birokratis dan prosedur panjang ataupun berbelit-belit, sehingga dengan cara yang didesain secara sederhana akan memperlancar dalam proses serta menciptakan tata laksana pelayanan publik yang baik.

4.3.2 Ketersediaan Prosedur Pelayanan Publik Yang Terbuka Dan Konsisten.

Prinsip prosedur pelayanan publik yang terbuka dan konsisten mengandung arti bahwa prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Prinsip keterbukaan pelayanan memberikan petunjuk untuk menginformasikan secara terbuka segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Untuk itu yang perlu diupayakan dalam prinsip ini, ialah:

- a. Penginformasian instrumen pelayanan secara terbuka (seperti: bagan alir mekanisme pelayanan, daftar persyaratan, daftar tarif,

jadwal waktu, nama loket/petugas/meja kerja). Langkah ini dapat dilakukan dengan mempersiapkan membuat:

- 1) Bagan alir prosedur/tatacara dan persyaratan, untuk dipasang/ditempel di tempat ruang pelayanan, sekaligus dilengkapi dengan keterangan jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
 - 2) Setiap satuan kerja/loket pelayanan dan nama pejabat/petugas penanggungjawabnya perlu dibuat, dicantumkan nama secara jelas dan terbuka.
 - 3) Tarif dan rincian biaya/tarif yang harus dibayar oleh pemohon pelayanan, diinformasikan secara terbuka.
- b. Menyediakan fasilitas media informasi, (seperti papan informasi/pengumuman, loket informasi/ information desk, kotak saran, media cetak/brosur, monitor TV, yang berfungsi memberikan informasi menyangkut kegiatan pelayanan.
- c. Mengadakan program penyuluhan kepada masyarakat, untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan.

Adapun gambaran pelaksanaan e-KTP di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar sesuai *pengamatan penulis*, dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Pendaftar membawa Surat Penggilan dari Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai jadwal dengan membawa KTP/KK.
- b. Petugas pendaftaran melakukan pencocokan undangan sesuai dengan daftar hadir yang telah disiapkan.
- c. Pendaftar diberi nomor antrian dan menunggu untuk dipanggil.
- d. Pendaftar dipanggil dan dilakukan pemeriksaan ulang database.
- e. Setelah data cocok, petugas perekaman melakukan pengambilan foto, tanda tangan, sidik jari, dan iris mata.
- f. Setelah selesai perekaman data, pendaftar menandatangani pernyataan kebenaran data yang diberikan.
- g. Petugas melakukan verifikasi sidik jari tangan kanan.
- h. Petugas melakukan pengiriman data ke server dan on line ke Pusat
- i. Data diarsipkan dan petugas menyampaikan kepada pendaftar untuk mengambil e-KTP 2 (dua) Minggu setelah perekaman. ***(Hasil pengamatan tanggal 13 September 2015).***

Selanjutnya untuk menentukan kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar, maka sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (Harbani Pasolong. 2007:135), mengemukakan 5 (lima) dimensi pelayanan yang dalam penelitian ini penulis menggunakan kelima dimensi tersebut untuk mengukur dan mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Benteng.

4.3.3 Tangibles (Bukti Nyata)

Ada 3 (tiga) aspek yang terkait dengan tangibles (bukti nyata), yaitu meliputi :1) fasilitas fisik, 2) perlengkapan pegawai dan 3) sarana komunikasi. Ketiga aspek tersebut akan diuraikan lebih lanjut.

1) Fasilitas Fisik.

Faktor fasilitas fisik merupakan sarana yang sangat penting untuk menciptakan kualitas pelayanan. Mengukur kualitas pelayanan sebuah organisasi apalagi jika pelayanan yang diberikan berupa fisik, maka salah satu aspek penting yang harus ditampilkan adalah adanya penampilan fisik berupa sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan pelayanan tersebut.

Dari hasil wawancara dengan *Kepala Bagian Hukum Perencanaan*, mengatakan bahwa : pada dasarnya fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Benteng belum sepenuhnya terpenuhi, masih ada beberapa fasilitas yang terbatas dan dalam kondisi rusak sehingga perlu ditambahkan dan diperbaiki, bahkan ada fasilitas yang sudah tidak layak pakai. Fasilitas tersebut antara lain lemari arsip yang ada sudah penuh dengan dokumen-dokumen, meja dan kursi kerja sudah ada yang rusak, kursi tamu ada 2 pasang dan dalam kondisi rusak ringan, kursi pelayanan e-KTP yang

diperuntukkan untuk masyarakat menunggu giliran masih terbatas, hingga beberapa masyarakat harus berdiri menunggu giliran untuk dilayani. Ditambah lagi dengan ruang pelayanan yang sempit dan tidak memiliki AC, sehingga dapat menimbulkan kegerahan dan kejenuhan.

Fasilitas media informasi dan komunikasi yang berfungsi untuk memberikan informasi menyangkut kegiatan pelayanan juga termasuk masih terbatas, seperti : buku-buku, surat kabar, majalah dan tabloid. Begitupula televisi yang berfungsi untuk memberikan informasi dan hiburan kepada masyarakat belum ada, disamping itu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum menganut sistem nomor antrian, sehingga kadang-kadang ada masyarakat yang lebih awal datang tetapi belakangan mendapatkan pelayanan.

Adapun fasilitas yang dipergunakan untuk pelayanan pembuatan e-KTP antara lain adalah : Komputer ada 2 unit untuk proses perekaman e-KTP, Signature Pad ada 2 unit untuk perekaman tanda tangan penduduk, Fingerprint scanner ada 2 unit untuk perekaman sidik jari, Iris Scanner ada 2 unit untuk perekaman iris mata, Kamera ada 2 unit untuk pengambilan foto penduduk, Kain Latar untuk foto ada 2 warna, merah dan biru. (*Hasil Wawancara dengan Bapak Mursalim, S.Sos tanggal 13 September 2015*).

Dari Dimensi Bukti Nyata (Tangibles) terkait dengan fasilitas fisik kantor Kecamatan Benteng dapat dikatakan belum memberikan kualitas pelayanan yang memadai dalam menunjang pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Saudara Juan Purnama juga memberikan pendapat serupa bahwa : ruang pelayanan sangat sempit dan fasilitas sarana dan prasarana yang ada masih terbatas. Seperti ruang tunggu untuk pelayanan masih sangat sempit untuk ukuran Kecamatan, sehingga masyarakat yang menunggu giliran untuk dilayani kadang-kadang tidak mendapatkan tempat duduk, sehingga mereka terpaksa berdiri untuk menunggu giliran antrian. *(Wawancara, tanggal 13 September 2015).*

Pendapat dari *Bapak H. Andi Zainal Bahri*, sebagai salah satu tokoh masyarakat mengatakan bahwa : mengenai kondisi ruang pelayanan serta fasilitas sarana dan prasarana serta perlengkapan lainnya yang ada di Kantor Kecamatan Benteng belum memadai, dalam hal ini tidak ada perkembangan sarana dan prasarananya. Seharusnya setiap pergantian Kepala Kantor Kecamatan ada sarana dan prasarana yang diganti bilamana sudah tidak layak pakai, agar dapat menunjang peningkatan kualitas pelayanan. *(Wawancara, 15 September 2015).*

Dari hasil Wawancara dan pengamatan penulis, dapat disimpulkan bahwa di Kantor Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar, mulai dari kondisi ruang pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana serta perlengkapan yang dipergunakan oleh aparat sehari-hari belum tangibles.

Sebagai gambaran bahwa di Kecamatan Benteng didukung dengan sarana dan prasarana sebagai berikut : Bangunan kantor, terdiri dari 8 (delapan) ruangan. diantaranya : ruang kerja camat, ruang kerja Sekretaris Camat, ruang kerja Kepala Sub. Bagian, ruang kerja seksi-seksi 4 unit, ruang kerja operator komputer 1 unit, ditambah dengan ruang pertemuan 1 unit. Terkesan bahwa ruang kerja camat dan ruang kerja pegawai lainnya sudah tidak sebanding dengan intensitas kegiatan pelayanan masyarakat sehari-hari.

2) Perlengkapan Pegawai

Menyangkut perlengkapan kepegawaian di Kantor Kecamatan Benteng sebagaimana disampaikan oleh *Jubaedah, S.Ag.* bahwa alat-alat perlengkapan pegawai dalam memberikan pelayanan masih terbatas. (*Wawancara tanggal 13 September 2015*).

Adapun sarana pendukung utama dalam menunjang kelancaran pekerjaan diantaranya sebagai berikut : Komputer 1 set, laptop 4 (empat) unit, mesin ketik manual 2 (dua) buah,

meja dan kursi kerja, lemari arsip, alat tulis kantor, kursi tamu 2 (dua) pasang. Perlengkapan tersebut terkesan pas-pasan dan ada dalam kondisi rusak ringan.

3) Sarana Komunikasi

Menyangkut sarana atau media komunikasi, media komunikasi adalah alat bantu yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber berita kepada penerima pesan. Sarana komunikasi yang biasanya dapat dipergunakan dalam membantu pelayanan masyarakat terdiri dari media cetak dan media elektronik. Media cetak seperti Surat kabar, majalah, dan tabloid. Sedangkan media elektronik seperti televisi, radio, telepon, interphone, dan sebagainya.

Berdasarkan penjelasan dari *Bapak Mursalim, S.Sos.* bahwa penyediaan sarana komunikasi di Kantor Kecamatan Benteng termasuk belum memadai seperti surat kabar, majalah dan tabloid belum sepenuhnya media ini ada. (*Wawancara tanggal 13 September 2015*).

Ketika penulis mengamati masing-masing ruangan termasuk ruang pelayanan umum penulis tidak mendapati adanya ruang khusus untuk membaca surat kabar dan media cetak lainnya. Begitu pula sarana komunikasi elektronik seperti televisi, radio, dan telepon kantor juga penulis tidak mendapati perlengkapan tersebut.

4.3.4 Reliability (Kehandalan)

Terkait dengan reliability akan diuraikan dua aspek yaitu : 1) Kemampuan aparat; 2) Kehandalan aparat. Kedua aspek tersebut akan diuraikan lebih lanjut.

1) Kemampuan aparat

Kemampuan berasal dari kata dasar "*mampu*" yang berarti kuasa (sanggup, bisa) melakukan sesuatu. Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kemampuan dianggap sebagai kesanggupan, kecakapan, dan kekuatan. Jadi secara umum kemampuan diartikan sebagai segala daya dan potensi yang dimiliki oleh manusia dalam melakukan sesuatu. Jadi kemampuan aparat adalah segala daya dan potensi yang dimiliki oleh aparat pemerintah untuk melaksanakan tugas dan fungsinya.

Kemampuan aparatur pemerintah ditentukan oleh sumber daya aparatur yang merupakan faktor penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Aparatur sebagai unsur pelaksana teknis dalam pelayanan masyarakat mempunyai peranan yang sangat penting terhadap pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu aparatur harus memiliki sumber daya yang memadai, karena bagaimanapun baiknya fasilitas sarana dan prasarana yang digunakan kalau tidak ditunjang

oleh kemampuan dan kualitas sumber daya aparatur, maka pekerjaan akan macet dan menjadi bengkalai.

Terkait dengan tingkat kemampuan aparat pemerintah di Kecamatan Benteng, *Bapak Camat Benteng (Drs. H. Syafruddin, MH)* mengatakan bahwa :Kemampuan aparatur dapat dilihat dari beberapa indikator, yakni : Pendidikan formal, kesesuaian pendidikan dengan bidang pekerjaan, keterampilan teknis, dan jumlah aparat, telah mendukung dalam kegiatan pelayanan masyarakat, tetapi dari segi sarana dan prasarana yang ada masih belum memadai bila dibandingkan dengan banyaknya masyarakat yang mau dilayani. *(Wawancara, 13 September 2015)*

Sebagaimana telah diuraikan lebih awal pada bagian sumber daya dalam pembahasan ini bahwa keadaan pegawai di Kantor Kecamatan Benteng telah memiliki kompetensi yang memadai untuk melakukan kegiatan operasional dalam pelayanan kemasyarakatan, karena aparat kecamatan rata-rata telah lama dalam bidang tugasnya masing-masing dan sudah sangat memahami prosedur pelayanan yang telah dikembangkan. Begitupula dari segi keterampilan teknis, menurut *Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian* beberapa orang pegawai telah mahir dalam mengoperasikan mesin-mesin kantor, dan juga dari segi jumlah

aparatus berdasarkan tingkat pendidikan diantaranya : 1) Status PNS yaitu : S2 sebanyak 1 orang, S1 sebanyak 9 orang, dan SMA/ sederajat sebanyak 4 orang. 2) Status Non PNS yaitu : tenaga PTT dan Honorer Kecamatan sebanyak 18 orang dengan jenjang pendidikan Sarjana, dan SMA/ sederajat juga telah mengikuti kuliah pada Perguruan Tinggi Swasta di Kabupaten Kepulauan Selayar. (*Hasil Wawancara dengan Andi Krisnayanti, S.Pd. Tanggal 13 September 2015*).

2) Keahlian Aparatus.

Keahlian adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang dijanjikan. Nawawi dan Hadari (1990:121) menjelaskan bahwa keterampilan, keahlian dan kemampuan harus dimiliki oleh aparatus dalam mencapai misi suatu organisasi yaitu bukan saja keterampilan teknis dalam mengisi suatu pekerjaan tetapi juga aparatus memiliki hubungan manusiawi (human skill) harus jelas manifestasinya sesuai dengan lapangan pekerjaan/jabatan yang memerlukannya, terutama untuk suatu pekerjaan yang banyak berkomunikasi/berinteraksi langsung dengan orang lain, baik di dalam maupun di luar organisasi.

Dalam hal pemberian pelayanan dengan segera dan memuaskan oleh aparatus, sebagian masyarakat menganggap aparatus Kecamatan Benteng telah memenuhi harapan

masyarakat, seperti yang telah dikemukakan oleh **Bapak Andi Ahmad**, S.Pd. bahwa : Dari segi kemampuan aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan rata-rata memadai dalam menyelesaikan tugas-tugasnya, karena mereka memiliki keterampilan dan hubungan komunikasi terjalin dengan baik, sehingga kerja sama dan loyalitas terhadap pekerjaan mereka terlihat dengan baik, namun kadang-kadang ada petugas yang tidak ada ditempat pada saat masyarakat akan mengurus surat keterangan sehingga pelayanan bisa menjadi tertunda. (**Hasil Wawancara, 15 September 2015**)

Dari Hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa kehandalan aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah memenuhi harapan masyarakat, tetapi terkait dengan adanya petugas yang tidak ada ditempat pada saat masyarakat akan mengurus kepentingannya di kantor merupakan satu bagian dari disiplin pegawai.

Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris Kecamatan (**Bapak Makkasau, S.Sos**) mengatakan bahwa : Adanya aparat yang tidak masuk kantor pada umumnya disebabkan karena adanya **Tugas Dinas** diluar kantor, disamping itu juga ada yang status cuti, dan izin dengan alasan yang dapat dibenarkan. Oleh karena itu masyarakat bisa saja tidak memahami prosedur layanan yang diterapkan di kantor kecamatan, sehingga

berpendapat tentang tingkat kedisiplinan pegawai. Sebenarnya kalau seorang aparat Kecamatan Benteng yang tugas dinas atau izin dengan alasan lain biasanya ada petugas layanan lainnya yang ditunjuk dan diberi tugas sementara, untuk menangani tugas-tugas aparat yang berhalangan. (*Hasil Wawancara, tanggal 15 September 2015*).

4.3.5 Responsiveness (Daya Tanggap).

Responsiveness atau daya tanggap adalah keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap yang diperlihatkan oleh pegawai atau petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu aspek penting dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Kepuasan masyarakat biasanya dapat tercapai apabila prosedur pelayanan yang harus dilalui setiap orang yang membutuhkan pelayanan dilakukan secara mudah dan sederhana, mudah dipahami, dan tidak berbelit-belit, sehingga masyarakat maupun petugas mendapatkan respons yang positif. Oleh karena itu dalam pelayanan masyarakat sangat memerlukan prosedur pelayanan yang mudah, sederhana, mudah dipahami oleh masyarakat, dan tidak berbelit-belit.

Sebagaimana disampaikan oleh *Bapak Camat Benteng* bahwa, prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Benteng telah dibuat secara sederhana dan tidak berbelit-belit dan dapat

diselesaikan tepat waktu. Apabila Camat tidak ada di kantor, maka petugas pelayanan langsung menyampaikan kepada masyarakat yang ada urusan dengan camat bahwa bapak camat tidak ada, bilamana ada pengurusan administrasi kependudukan yang berkaitan dengan camat maka dapat dititipkan oleh masyarakat kepada petugas pelayanan, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama hingga penyelesaian urusan mereka.

(Wawancara, 13 September 2015)

Adapun prosedur pelayanan yang dapat dipaparkan di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar sesuai dengan prinsip-prinsip kesederhanaan yang disampaikan oleh Camat Benteng (*Bapak Drs. H. Syafruddin, MH*) adalah sebagai berikut: “Pada prosedur pelayananKTP Elektronik di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar, para petugas telah melakukanpenyederhanaan prosedur pelayanan.Kesederhanaan prosedur suatu layanan publik didesain untuk tidak mengurangi atau mengabaikan unsur legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan publik itu sendiri dengan tetap mengacu pada prinsip-prinsip kesederhanaan”.*(Wawancara, tanggal 13 September 2015)*

Adapun prinsip-prinsip kesederhanaan itu sendiri ditujukan untuk :

- 1) Mengurangi jumlah meja dan atau petugas dalam prosedur birokrasi pelaksanaan pelayanan publik.

- 2) Penyusunan Laporan Akhir Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.
- 3) Kemudahan pengurusan, dan mendapatkan pelayanan.
- 4) Memperkecil terjadinya pelayanan yang birokratis dan prosedur panjang ataupun berbelit-belit, sehingga dengan cara yang didesain secara sederhana akan memperlancar dalam proses serta menciptakan tata laksana pelayanan publik yang baik.

Dengan kesederhanaan prosedur tersebut maka aparat di kantor kecamatan dapat menjalin kerja sama dan loyal dalam melaksanakan tugas-tugas layanan kepada masyarakat, karena aparat mudah memahami tugas-tugas dan tanggungjawabnya masing-masing.

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

Pada umumnya keberadaan aparatur di kantor kecamatan Benteng telah memiliki kompetensi yang memadai.

Sebagaimana telah dikemukakan pada pembahasan sumber daya aparatur bahwa Kantor Kecamatan Benteng telah memiliki aparat dengan latar belakang pendidikan sebagai berikut :

- 1) Status PNS : S2 sebanyak 1 (satu) orang), S1 sebanyak 9 (sembilan) orang, SMA/ sederajat sebanyak 4 (empat) orang. Jumlah 14 (empat belas) orang.
- 2) Status Non PNS : Tenaga Tidak Tetap 13 (tiga belas) orang, dan tenaga honorer 5 (lima) orang. Jumlah 18 (delapan belas) orang. Latar belakang pendidikan sebagian sarjana dan dari SMA/ sederajat yang sementara melaksanakan pendidikan di perguruan tinggi swasta di Selayar.

4.3.6 Assurance (Jaminan),

Dimensi Assurance (jaminan) mencakup beberapa aspek yakni: 1) kemampuan, 2) keramahan, 3) kesopanan, dan 4) sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan. Ke empat aspek tersebut akan diuraikan lebih lanjut.

1) Kemampuan

Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya bahwa kemampuan aparatur pemerintah ditentukan oleh sumber daya aparatur yang merupakan faktor penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Aparatur sebagai unsur pelaksana teknis dalam pelayanan masyarakat mempunyai

peranan yang sangat penting terhadap pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu aparatur harus memiliki sumber daya yang memadai, karena bagaimanapun baiknya fasilitas sarana dan prasarana yang digunakan kalau tidak ditunjang oleh kemampuan dan kualitas sumber daya aparatur, maka pekerjaan akan macet dan menjadi terbengkalai.

Terkait dengan tingkat kemampuan aparat pemerintah di Kecamatan Benteng, **Bapak Camat Benteng (Drs. H. Syafruddin, MH)** mengatakan bahwa : Kemampuan aparatur dapat dilihat dari beberapa indikator, yakni : Pendidikan formal, kesesuaian pendidikan dengan bidang pekerjaan, keterampilan teknis, jumlah aparat, telah mendukung dalam kegiatan pelayanan masyarakat di Kecamatan Benteng, tetapi dari segi sarana dan prasarana yang ada masih belum memadai bila dibandingkan dengan banyaknya masyarakat yang mau dilayani. (*Wawancara, 13 September 2015*)

Jaminan Kemampuan aparat dalam melakukan pelayanan masyarakat merupakan suatu hal yang terkait dengan pendidikan, pengetahuan, dan keterampilan serta pengalaman yang harus dimiliki aparat. Kemampuan yang paling mendasar misalnya mengoperasikan peralatan-peralatan kantor, dan kemampuan berkomunikasi merupakan suatu hal yang harus dimiliki oleh aparat untuk menjamin

lancarnya pelayanan masyarakat. Dengan kemampuan tersebut maka dengan sendirinya masyarakat akan memberikan kepercayaan yang memadai untuk dilayani dengan baik dan tidak akan menimbulkan buruk sangka kepada aparat.

2) Keramahan

Terkait dengan keramahan yang harus dimiliki oleh pegawai, bermakna bahwa pegawai kantor harus lebih memahami etika kantor yang berlaku dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan rasa hormat, ramah, kepada siapapun. Menurut Bapak Camat Benteng, (*Bapak Drs. H. Syafruddin, MH.*) bahwa dalam pemberian pelayanan di Kantor Kecamatan Benteng, para aparat juga senantiasa bersifat ramah. Bukan hanya pada saat jam kerja kantor tetapi juga berlangsung di luar jam kantor aparat senantiasa menunjukkan sikap yang sama. (*wawancara tanggal 13 September 2015*). Salah seorang masyarakat (*Danial*) mengatakan bahwa para petugas di Kantor Kecamatan Benteng hampir seluruhnya menunjukkan sikap yang ramah, mereka senantiasa menyapa lebih awal ketika masyarakat datang di kantor. (*Wawancara tanggal 15 September 2015*). Begitu pula ketika penulis datang ke kantor

Kecamatan Benteng, juga mendapatkan pelayanan dengan ramah.

3) Kesopanan

Kesopanan (sopan-santun) adalah peraturan hidup yang timbul dari hasil pergaulan sekelompok manusia di dalam masyarakat dan dianggap sebagai tuntunan pergaulan sehari-hari masyarakat itu. Norma kesopanan bersifat relatif, artinya apa yang dianggap sebagai norma kesopanan berbeda-beda di berbagai tempat, lingkungan atau waktu. Contoh norma kesopanan ialah :

- a. Menghormati orang yang lebih tua;
- b. Menerima sesuatu selalu dengan tangan kanan;
- c. Tidak berkata-kata kotor, kasar, dan sombong;
- d. Tidak meludah disembarang tempat;

Norma kesopanan aparat pemerintah sangat penting untuk dimiliki dan diterapkan dalam pelayanan masyarakat, karena apabila petugas melanggar norma kesopanan maka pasti akan mendapat sanksi dari instansi tempat bekerja maupun sanksi dari masyarakat. Misalnya cemoohan, celaan, dan bahkan hinaan. Berdasarkan penjelasan dari **Bapak Camat Benteng**, bahwa aparat di kecamatan Benteng memiliki pergaulan yang sopan dan santun dalam melakukan pekerjaannya sehari-hari, belum pernah ada kejadian aparat

berbuat yang melanggar aturan norma kesopanan di kantor. Aparat Kecamatan Benteng senantiasa menghormati masyarakat yang mempunyai urusan di kantor dan tidak ada yang bertindak kasar dan sombong, mereka senantiasa patuh dan taat pada aturan yang berlaku di kantor. *(Hasil Wawancara, tanggal 13 September 2015).*

4) Sifat dapat dipercaya

Dalam dimensi sifat dapat dipercaya, hal ini terkait dengan etika terhadap diri sendiri aparat. Ada 8 (delapan) hal yang terkait dengan etika terhadap diri sendiri, yaitu :

- a. Jujur dan terbuka serta tidak memberikan informasi yang tidak benar;
- b. Bertindak dengan penuh kesungguhan dan ketulusan;
- c. Menghindari konflik kepentingan pribadi, kelompok, maupun golongan;
- d. Berinisiatif untuk meningkatkan kualitas pengetahuan, kemampuan, keterampilan, dan sikap;
- e. Memiliki daya Juang yang tinggi;
- f. Memelihara kesehatan jasmani, dan rohani;
- g. Menjaga keutuhan dan keharmonisan keluarga;
- h. Berpenampilan sederhana, rapih, dan sopan;

Terkait dengan hal tersebut, Bapak Camat Benteng *(Drs. H. Syafruddin, MH)* mengatakan bahwa aparat di

kantor Kecamatan Benteng memiliki sifat dapat dipercaya. Amanah yang diberikan senantiasa diselesaikan dengan penuh tanggung jawab. Dengan etika tersebut maka kepercayaan masyarakat untuk dilayani tumbuh dengan sendirinya tanpa menimbulkan keragu-raguan, masyarakat akan merasa aman bila ada urusan di kantor.

4.3.7 *Empathy*

Empati yaitu kemampuan dengan berbagai defnisi yang berbeda yang mencakup spektrum yang luas, berkisar pada orang lain yang menciptakan keinginan untuk menolong, mengalami emosi yang serupa dengan emosi orang lain, mengetahui apa yang orang lain rasakan dan pikirkan, atau mengaburkan garis antara diri dan orang lain.

Dalam pelaksanaan pelayanan pada dasarnya lebih tertuju pada aspek manusia dalam organisasi, yaitu sikap dan perilaku yang ditampilkan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perhatian petugas pemberi layanan sebenarnya sangat diperukan masyarakat, karena sering ditemui masyarakat yang datang ke kantor kecamatan untuk mengurus sesuatu, namun karena mereka tidak memahami prosedur yang ada, sehingga sering terjadi mereka tidak melanjutkan pengurusan atau mempercayakan kepada orang lain saja untuk mengurus kepentingannya. Begitu juga rasa jenuh dan bosan yang dialami

masyarakat karena bolak-balik ke kantor kecamatan mengurus akibat dari tidak paham prosedur pelayanan. Seperti yang disampaikan oleh *Bapak Makkasau, S.Sos.* bahwa : Masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui mengenai prosedur pelayanan di kantor kecamatan. Oleh karena itu perlu ada sosialisasi ditingkat kelurahan dengan pelibatan RT/RW tentang prosedur pelayanan di Kecamatan Benteng. (*Wawancara, 13 September 2015*).

Sosialisasi tentang prosedur pelayanan di Kecamatan Benteng sangat penting dilakukan dengan pelibatan seluruh kantor kelurahan, yang selanjutnya tingkat kelurahan membuat program sosialisasi dengan melibatkan RT/RW yang seterusnya akan disampaikan kepada masyarakat, sehingga pemahaman tentang prosedur pelayanan di tingkat kecamatan diketahui oleh masyarakat pada umumnya. Dengan demikian pengurusan kepentingan masyarakat di kantor kecamatan dapat diselesaikan sebagaimana mestinya dan pengurusan tersebut tidak lagi mempercayakan kepada orang lain untuk menyelesaikan urusannya, karena masyarakat sudah memahami prosedur pelayanan yang diterapkan di kantor kecamatan.

Aparatur pemerintah kecamatan dengan warga masyarakat diharapkan tercipta hubungan komunikasi yang baik dalam suasana kekeluargaan, sehingga rasa empati masyarakat dan

aparatus dapat tercipta dengan baik. Hubungan komunikasi hendaknya senantiasa dipelihara dan dikembangkan dengan penuh kekeluargaan, sehingga perhatian aparatur pemerintah kepada masyarakat dan begitu juga sebaliknya masyarakat kepada aparatur senantiasa terjaga dengan baik. Aparatur senantiasa memahami tugas-tugas dan tanggungjawabnya di dalam melayani masyarakat, dan masyarakat juga akan memahami hak-hak dan kewajibannya dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

4.4 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar

Adapun faktor pendukung dan penghambat yang dapat mempengaruhi pelayanan KTP Elektronik adalah sebagai berikut :

4.4.1 Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam pelayanan e-KTP pada Kantor Kecamatan Benteng dapat dilihat dari 2 (dua) aspek, yaitu : a) Kerjasama, b) Partisipasi Masyarakat. Kedua aspek tersebut akan diuraikan sebagai berikut :

a. Kerjasama

Kerjasama dan loyalitas petugas layanan, adalah merupakan faktor pendukung utama dalam mencapai kesuksesan pelaksanaan program e-KTP pada Kantor Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar, begitu juga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya loyalitas dan kerjasama semua komponen dan sumber dayam manusia yang terlibat didalam proses

pelayanan e-KTP, maka tujuan organisasi akan tercapai sebagaimana mestinya. Berdasarkan wawancara dengan Camat Benteng, terlihat bahwa kerjasama antar pegawai dan operator layanan e-KTP terjalin dengan baik, sehingga kegiatan layanan telah berjalan dengan baik. Sebagaimana dikemukakan oleh *Bapak Drs. H. Syafruddin, MH. (Camat Benteng)*, bahwa : di Kantor Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar telah terjalin kerjasama yang baik antar pegawai dan petugas operator layanan e-KTP dalam melayani masyarakat, karena mereka telah memahami tugas dan tanggung jawab masing-masing. (*Wawancara, 13 September 2015*). Lebih lanjut beliau menyampaikan bahwa pada dasarnya kepemimpinan yang diterapkan adalah manajemen terbuka, maksudnya bahwa kendala-kendala yang dihadapi oleh bawahan dalam melayani masyarakat harus dikemukakan, sehingga masalah yang ada dapat diatasi dengan baik. Dengan demikian tugas pokok dan fungsi pimpinan dengan bawahan dapat bersinergi untuk melayani masyarakat.

b. Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat merupakan salah satu faktor pendukung dalam pelayanan e-KTP. Tanpa adanya partisipasi masyarakat maka petugas layanan tidak akan dapat berbuat apa-apa. Kunci keberhasilan kegiatan layanan adalah adanya partisipasi masyarakat pengguna layanan dalam menentukan ragam, kualitas, dan aspek penting lainnya dalam penyelenggaraan pelayanan.

Bapak Makkasau, S.Sos (Sekretaris camat Benteng)

mengatakan bahwa partisipasi masyarakat dalam mendukung program e-KTP cukup tinggi, terbukti bahwa pelaksanaan e-KTP tahun 2011, dari jumlah penduduk wajib KTP 16.656 jiwa, dengan jumlah target Wajib KTP 12.300 jiwa, telah terealisasi perekaman e-KTP sebanyak 12.850 jiwa, yang berarti telah mencapai 77,15% dari jumlah Wajib KTP. Sedangkan sisa penduduk yang belum merekam e-KTP sebanyak 3.806 jiwa, yang berarti terdapat 22,85% yang belum melaksanakan perekaman e-KTP. Dengan demikian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat sudah cukup tinggi dalam membantu pelaksanaan program e-KTP, karena telah melampaui target yang ditetapkan oleh pemerintah pusat. Hal tersebut juga menunjukkan adanya kesadaran penduduk yang memadai, sekalipun masih ada yang belum melakukan perekaman e-KTP. ***(Hasil Wawancara 13 September 2015)***

Mengenai masyarakat yang belum datang melakukan perekaman atau mengurus e-KTP, pemerintah dalam hal ini kantor kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar tetap berupaya untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat baik melalui sosialisasi di tingkat kelurahan, maupun sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, yang pada akhirnya pelaksanaan program e-KTP di tingkat Kecamatan Benteng dapat dirampungkan sebagaimana

mestinya. Dengan demikian diharapkan seluruh masyarakat Wajib KTP di Kecamatan Benteng memiliki e-KTP.

4.4.2 Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambat dalam pelayanan e-KTP pada Kantor Kecamatan Benteng, dapat dilihat dari 2 (dua) aspek. Yaitu : a) Kurangnya sarana dan prasarana; b) Kemampuan teknis pegawai; Kedua aspek tersebut dapat diuraikan lebih lanjut.

a. Kurangnya Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pelayanan adalah faktor penting untuk terciptanya kualitas pelayanan yang memadai. Yang dimaksud dengan sarana dan prasarana ialah segala jenis peralatan, perlengkapan, dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam menyelesaikan pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparat pada kantor Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar, dapat dikatakan bahwa fasilitas peralatan kerja bagi pegawai dan operator masih sangat terbatas dibanding dengan jumlah warga yang akan dilayani. Khususnya ruang tunggu layanan tidak sebanding dengan jumlah warga yang akan dilayani, disamping itu ruang tunggu belum dilengkapi dengan fasilitas AC, Televisi, dan sarana komunikasi. Begitupula peralatan lainnya seperti alat rekam data-KTP, komputer, mesin ketik manual, dan lain-lain masih terbatas.

Sejalan dengan itu, saudara **Juan Purnama (Operator pelayanan e-KTP)** mengatakan bahwa fasilitas peralatan yang dipergunakan dalam pelayanan e-KTP masih sangat terbatas dibanding dengan jumlah masyarakat yang mau dilayani, sehingga sering terjadi kegiatan layanan tertunda, apalagi bila terjadi kerusakan alat akibat seringnya terjadi pemadaman listrik secara tiba-tiba. (*Hasil wawancara, 13 September 2015*).

b. Kemampuan Teknis Pegawai

Yang dimaksud dengan kemampuan teknis adalah kemampuan pegawai untuk menggunakan peralatan-peralatan, prosedur-prosedur atau teknik dari satu bidang tertentu terutama kegiatan Service peralatan bila mana mengalami kerusakan kecil. Berdasarkan wawancara dengan petugas pelayanan menunjukkan bahwa petugas yang ada memiliki kemampuan yang masih terbatas karena latar belakang pendidikan dan keterampilan yang dimiliki petugas pelayanan. Sekalipun petugas tersebut melalui pelatihan, tetapi kemampuannya masih terbatas terutama dari segi perbaikan peralatan yang sifatnya teknis. Hal tersebut dibenarkan oleh **Jubaedah, S.Ag (Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Benteng)**, petugas pelayanan e-KTP memiliki kemampuan yang terbatas pada mengoperasikan peralatan saja, tetapi bilamana terjadi kerusakan pada mesin maka pekerjaan menjadi tertunda karena petugas tidak berani melakukan perbaikan mesin yang

sifatnya service. Misalnya terjadi kerusakan pada mesin perekam data, maka pekerjaan pelayanan akan tertunda untuk beberapa hari, hingga mesin dapat diperbaiki oleh petugas layanan Service dari luar. *(Hasil wawancara, 13 September 2015).*

Dari uraian tersebut diatas dapat dikatakan bahwa faktor yang paling mendukung dalam pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar adalah adanya kerja sama dan loyalitas aparat pegawai dan petugas operator yang telah memahami tugas pokok, fungsi dan tanggung jawabnya masing-masing. Sedangkan faktor yang paling menghambat dalam pelayanan e-KTP adalah keterbatasan sarana dan prasarana yang tidak seimbang dengan jumlah masyarakat yang mau dilayani. Baik dari segi ruangan yang ada, peralatan dan perlengkapan lainnya, serta sarana informasi dan komunikasi.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Setelah dilakukan pembahasan secara bertahap pada bab-bab sebelumnya terutama dalam upaya menggambarkan dan menganalisis pelayanan e-KTP dan faktor – faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Benteng, Kabupaten Kepulauan Selayar, maka akan disajikan kesimpulan yang mungkin dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kearah kualitas pelayanan yang lebih baik dengan mengacu pada dimensi pelayanan tersebut. Kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

- a. Dalam pelaksanaannya perekaman e-KTP mengalami beberapa factor penghambat antara lain kurangnya sarana dan prasarana serta kemampuan teknis pegawai dalam memberikan pelayanan yang belum memadai namun secara khusus dari pelayanan e-KTP di kecamatan Benteng telah berhasil melakukan perekaman e-KTP sesuai data pada tahun 2015 dimana dari 22.323 jumlah masyarakat Benteng secara keseluruhan, 16.565 diantaranya adalah wajib e-KTP dengan jumlah realisasi perekaman e-KTP sebanyak 12.850 dan yang belum melakukan perekaman sebanyak 3.806.
- b. Dalam pelayanan e-KTP di kecamatan benteng kabupaten kepulauan selayar terdapat beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat antara lain: 1) Kerjasama antara pegawai operator layanan; (2) Partisipasi masyarakat dalam

membantu pelaksanaan program e-KTP; sedangkan faktor penghambat antara lain : (1) Sarana dan prasarana yang terbatas; (2) Kemampuan teknis pegawai yang terbatas;

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dalam rangka upaya pemerintah untuk lebih mengefektifkan pelaksanaan program e-KTP di Kantor Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar adalah sebagai berikut :

- a. Pemerintah Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar hendaknya selalu berupaya melakukan perbaikan untuk mengatasi permasalahan pada pelaksanaan program e-KTP, dengan cara melakukan evaluasi secara berkala dan menindak lanjuti dengan program-program terutama pengadaan dan peningkatan sarana dan prasarana kantor. Upaya itu antara lain : membuat/melengkapi sistem pelayanan sehingga masyarakat dapat lebih nyaman, seperti : - menyiapkan kursi layanan yang memadai, - membuat nomor antrian layanan masyarakat, - melengkapi AC di ruang layanan, - menyiapkan Televisi di ruang tunggu, - menyiapkan WC yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Dengan demikian optimalisasi pelayanan dapat terlaksana dengan baik.
- b. Pemerintah Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar sebaiknya membentuk satu tim khusus yang memiliki kemampuan yang handal, termasuk kemampuan teknis aparat terkait dengan penyelenggaraan program e-KTP. Sehingga dapat menangani setiap permasalahan yang terjadi ketika program tersebut dilaksanakan.

- c. Keseluruhan sikap penilaian yang baik dari masyarakat terhadap kinerja pelayanan pembuatan e-KTP perlu dibarengi dengan peningkatan sistem reward and punishment kepada pegawai di Kecamatan Benteng, Kabupaten Kepulauan Selayar. Penghargaan tersebut tentu sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai.
- d. Untuk menunjang kelancaran pelayanan pembuatan e-KTP diperlukan pengangkatan pegawai yang memiliki kemampuan teknis yang handal atau dengan kata lain didukung dengan kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam menjalankan tugas secara profesional.
- e. Pemerintah perlu melakukan Sosialisasi tentang prosedur pelayanan e-KTP di Kecamatan Benteng. Sosialisasi ini sangat penting dilakukan dengan melibatkan seluruh kantor kelurahan, yang selanjutnya tingkat kelurahan membuat program sosialisasi dengan melibatkan RT/RW yang seterusnya akan disampaikan kepada masyarakat, sehingga pemahaman tentang prosedur pelayanan di tingkat kecamatan diketahui oleh masyarakat pada umumnya. Dengan demikian pengurusan kepentingan masyarakat di kantor kecamatan dapat diselesaikan sebagaimana mestinya dan pengurusan tersebut tidak lagi mempercayakan kepada orang lain untuk menyelesaikan urusannya, karena masyarakat sudah memahami prosedur pelayanan yang diterapkan di kantor kecamatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Pembaharuan. Yogyakarta
- Ali, Fikri. 2001. Metode Penelitian. Gramedia. Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2001. Prosedur Penelitian. Suatu Pendekatan Praktek. Rineka Cipta. Jakarta.
- Azwar. S. 2001. Reliabilitas dan Validitas. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Bloom. B.S. Engelhard. 1981. Taxonomy of Educational Objectives. Journal of Education.
- Depdikbud. 1999. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Balai Pustaka Jakarta.
- Feigenbaum A.V., 1991. 'Total Quality Control'. McGraw-Hill. New York.
- Instruksi Presiden No. 7 Tahun 1999 tentang kebijakan tentang Penyusunan Sistem dan Prosedur Kegiatan. Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.
- Kasmir. 2005. Pemasaran Bank. Prenada Media. Jakarta.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia Direktorat Jenderal Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. 2011. Prosedur Standar Operasi Penerapan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik Secara Massal Tahun 2011. Jakarta.
- Keputusan Menteri pendayagunaan aparatur No 58 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri pendayagunaan aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri pendayagunaan aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan.
- Kotler, Philip. 2000. Marketing Management. Edisi Milenium. International Edition. Prentice Hall. International. Inc. New Jersey.
- Kurniawan Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Pembaruan. Yogyakarta.
- Lovelock, Christopher H. 1991. Service Marketing. 2nd edition. Prentice Hall.
- Lukman, Sampara. 1999. Manajemen Kualitas Mutu. STIA-LAN Press. Jakarta.

- Mahmoedin. H.A.S. 1995. Etiket Pelayanan Bank. PT. Gunung Agung. Jakarta.
- Moenir.H.A.S. 1995. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moenir. H.A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Publik. Bina Aksara. . Jakarta
- Moleong. L. J. 2005. Metode Penelitian Kualitatif. Remaja. Rosdakarya. Bandung
- Moleong. Lexy. 1990. Metode Penelitian Kualitatif. PT. Remaja. Rosdakarya. Bandung
- Nasution. 1995. Metode Penelitian Naturalistik dan Kualitatif. Tarsito. Bandung
- Osborne. David and Ted Gabler. 1995. Reinventing Government . How The Entrepreneurial Spirit Is Transforming The Public Sector. A Reading MA .Addison Wesley Longman. Inc. Oxford. UK. Oxfam. GB.
- Pasolong. Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Alfabeta. Bandung.
- Peraturan Daerah Nomor 20 tahun 2011 tentang retribusi jasa umum kabupaten kepulauan selayar.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 tahun 2011 tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk.
- Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1998 tentang Kecamatan.
- Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.
- Robot. Purnawati Ireine. 2013. Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan. Jurnal. Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- Segoro. Teguh dan Sahuri. Chalid. 2013. Birokrasi Proses Penerbitan E-KTP Di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Jurnal. Universitas Riau. Pekanbaru.
- Simon. A. Herbert. 2004. Administrative Behavior. Perilaku Administrasi . Suatu Studi tentang Proses Pengambilan Keputusan dalam Organisasi Administrasi. Edisi Ketiga. Cetakan Keempat. Alih Bahasa ST. Dianjung. Bumi Aksara. Jakarta.

- Sinambeladkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik.. PT.BumiAksara. Jakarta
- SinambelaLijan. Poltak. 2005. Reformasi Pelayanan Publik. Teori. Kebijakan dan Implementasi..BumiAksara . Jakarta.
- Sinambela. Lijan Poltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik.. BumiAksara. Jakarta
- Surat Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Nomor 161/DJPDN/IV/98 tanggal 14 April 1998 perihal Prosedur Penataan dan Pembinaan Pergudangan.
- Suryabrata. 2000. MetodologiPenelitian.. Raja GrafindoPersada .Jakarta
- Tangkilisan. NogiHessel. 2005. Manajemen Publik. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia . Jakarta.
- Tjiptono. Fandy. 2002. StrategiPemasaran.. PenerbitAndi .Yogyakarta.
- Tjiptono. Fandy. 2004. ManajemenJasa. PenerbitAndi. Yogyakarta.
- Umar. Husein. 2002. MetodeRisetBisnis. PT.GramediaPustakaUtama. Jakarta.
- Undang-UndangNomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.
- Undang-Undangnomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Utomo. Hariadi dkk. 2011. Penerapan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan KTP Elektronik . Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jakarta.
- Wijana 2002. Manajemen Dana Pensiun..Universitas Gajah Mada. Yogyakarta



PERKEMBANGAN PELAKSANAAN e-KTP TAHUN 2015
DI KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR POSISI S/D 27 MEI 2016
BERDASARKAN DATA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

NO	KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK	JMLH WAJIB KTP	REALISASI PEREKAMAN e-KTP	SISA PENDUDUK BELUM MEREKAM e-KTP
1	BENTENG	22.323	16.656	12.850	3.806
2	BONTOHARU	13.326	8.799	7.834	965
3	BONTOMATENE	13.820	10.393	9.270	1.123
4	BONTOMANAI	13.164	9.326	8.215	1.111
5	BONTOSIKUYU	14.871	10.158	8.859	1.299
6	PASIMASUNGGU	8.411	5.639	4.101	1.538
7	PASIMARANNU	10.323	7.100	5.119	1.981
8	TAKABONERATE	12.378	7.827	6.318	1.509
9	PASILAMBENA	7.483	4.644	3.396	1.248
10	PASIMASUNGGU TIMUR	7.865	5.362	4.047	1.315
11	BUKI	6.522	4.686	4.253	433
	JUMLAH	130.486	90.590	74.262	16.328

PANDUAN WAWANCARA
(Untuk Petugas/Operator E-KTP)

Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar

A. Tujuan Wawancara

Kita menyadari bahwa masalah Pelayanan KTP Elektronik menjadi salah satu masalah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, untuk mewujudkan pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) yakni pemerintahan yang akuntabel dan bebas dari Praktik KKN.

Kami tertarik untuk mengetahui pandangan Bapak/Ibu mengenai masalah ini dan bagaimana masalah ini berlangsung di tempat kerja Bapak/Ibu.

Kami berharap Bapak/Ibu dapat meluangkan waktu untuk mendiskusikan masalah ini.

B. Pengantar Perkenalan

Dapatkah Bapak/Ibu menerangkan nama dan sedikit keterangan tentang diri anda, alamat dan tempat tinggal, tugas dan jabatan dalam pengelolaan pelayanan KTP Elektronik, sebagai perkenalan.

C. Pengalaman Pelaksanaan

Dapatkah kita membicarakan tugas-tugas Bapak/Ibu dalam pelayanan KTP Elektronik.

D. Wawancara Tentang Pelayanan KTP Elektronik

Dapatkah Bapak/Ibu menerangkan tentang bagaimana pelaksanaan KTP Elektronik yang terjadi di kantor kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar

Indikator pertanyaan Pelayanan:

1. Bagaimana Kesederhanaan prosedur pelayanan?
2. Bagaimana ketersediaan prosedur pelayanan publik yang terbuka ?
3. Bagaimana ketersediaan pelayanan yang mudah bagi masyarakat ?
4. Bagaimana Keterbukaan informasi mengenai pelayanan KTP Elektronik?
5. Bagaimana Kepastian pelaksanaan pelayanan mengenai pelayanan KTP Elektronik?
6. Bagaimana Tingkat profesional petugas mengenai pelayanan KTP Elektronik?
7. Bagaimana Sarana dan prasarana pelayanan mengenai pelayanan KTP Elektronik?

E. Wawancara Tentang Faktor-Faktor Yang Mendukung Dan Menghambat Pelayanan KTP Elektronik

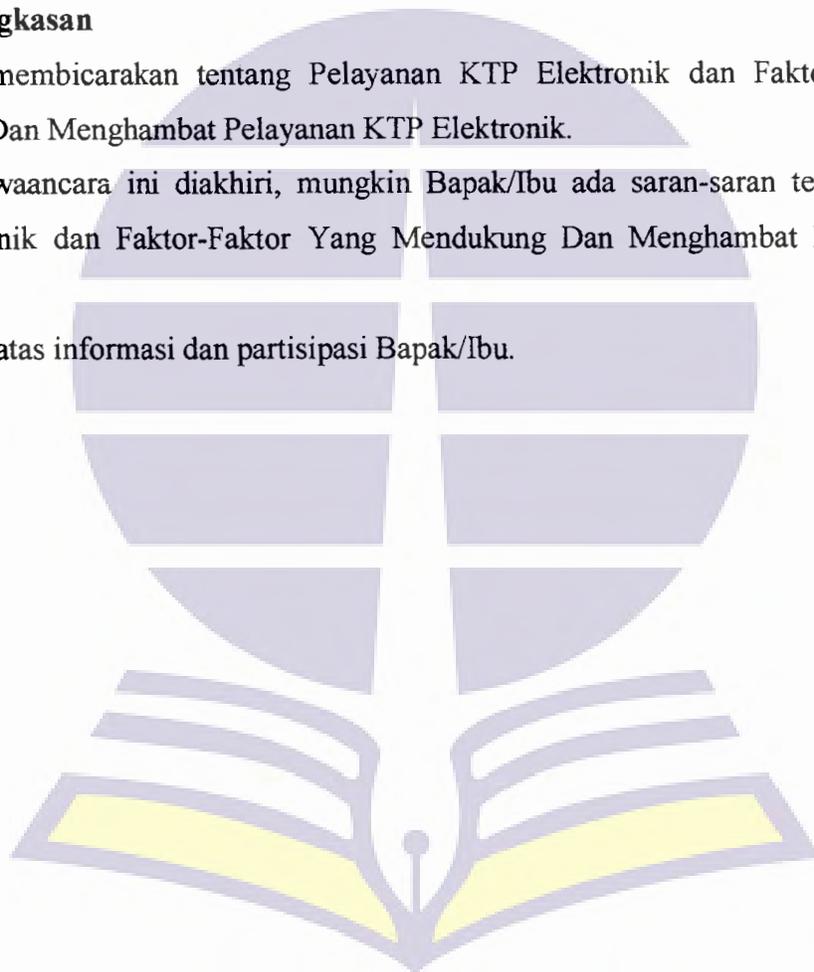
1. Dapatkah Bapak/Ibu menjelaskan tentang faktor yang mendukung pelayanan KTP Elektronik di kantor kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar.
2. Dapatkah Bapak/Ibu menjelaskan tentang faktor yang menghambat pelayanan KTP Elektronik di kantor kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar.

F. Penutup/Ringkasan

Kita sudah membicarakan tentang Pelayanan KTP Elektronik dan Faktor-Faktor Yang Mendukung Dan Menghambat Pelayanan KTP Elektronik.

Sebelum wawancara ini diakhiri, mungkin Bapak/Ibu ada saran-saran terkait Pelayanan KTP Elektronik dan Faktor-Faktor Yang Mendukung Dan Menghambat Pelayanan KTP Elektronik

Terimakasih atas informasi dan partisipasi Bapak/Ibu.



DOKUMENTASI WAWANCARA APARAT KECAMATAN BENTENG KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR

Foto Wawancara dengan Bapak Drs. H. Syafruddin, MH
(Camat Benteng)
Benteng, 13 September 2015



Foto Wawancara dengan Bapak Makkasau, S. Sos
(Sekretaris Camat Benteng).
Benteng, 13 September 2015

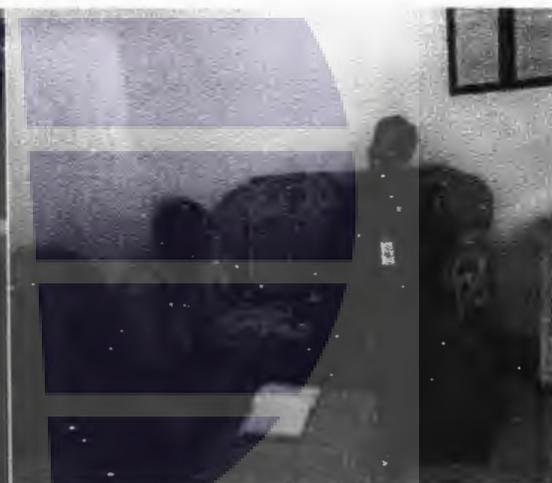


Foto Wawancara dengan Ibu Jubaeda, S. Ag.
(Kasi Pemerintahan pada Kantor Kecamatan Benteng).
Benteng, 13 September 2015



Foto Wawancara dengan Saudara Juan Purnama
(Operator Pelayanan E-KTP).
Benteng, 13 September 2015



Foto proses pemotretan dan Pengambilan Iris Mata e-KTP (Kecamatan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar)

