

**PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM MEWUJUDKAN E-KTP
DI KECAMATAN KEPULAUAN SANGKARANG KOTA
MAKASSAR**

TESIS

KURNIATI

NIM: 4618103007



Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Magister

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR
TAHUN 2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tesis : PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM MEWUJUDKAN
E-KTP DI KECAMATAN KEPULAUAN SINGKARANG
KOTA MAKASSAR

Nama : KURNIATI

NIM : 46 18 103 007

Program Studi : Administrasi Negara

Menyetujui:

Komisi Pembimbing

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Prof. Dr. H. Andi Rasyid Pananrangi, S.H, M. Pd


Dr. Syamsul Bahri, S.Sos, M.Si

Mengetahui:

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Bosowa Makassar

Ketua Program Studi,
Administrasi Negara


Prof. Dr. Ir. Andi Muhibuddin, M.S
NIP. 19630805 199403 1 001


Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si
NIDN. 0907076701

HALAMAN PENERIMAAN

Pada Hari / Tanggal : Rabu, 10 Agustus 2022

Judul Tesis : Partisipasi Masyarakat dalam Mewujudkan E-KTP

Di Kecamatan Kepulauan Sangkarang Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Kurniati

NIM : 46 18 103 007

Telah diterimaoleh PANITIA Ujian Tesis Pascasarjana untuk memenuhi salah satu syarat guna memnperoleh Gelar Magister pada Program Studi Administrasi Negara.

PANITIA UJIAN TESIS

Ketua : Prof. Dr. H. Andi Rasyid Pananrangi, S.H, M. Pd (.....)

Sekretaris : Prof. Dr. Syamsul Bahri, S.Sos, M.Si (.....)

Anggota : 1. Prof. Dr. H. Husain Hamka, M.S (.....)

2. Dr. Drs. H. Zainuddin Mustapa, M.Si, M.H (.....)

Makassar, 10 Agustus 2022

Direktur Pascasarjana;



Prof. Dr. Ir. Andi Muhibuddin, M.S

NIDN. 0005086301

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (MAGISTER) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 24 Agustus 2022

Mahasiswa,



Kurniati

NIM. 46 18 103 007

PRAKATA

Dengan penuh sukacita, penulis memanjatkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa sebagai sumber hikmat dan pengetahuan, atas kasih setia-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Melalui penulisan karya yang sederhana ini, banyak pengetahuan baru yang penulis dapatkan. Belajar bersabar, belajar menghargai bahkan belajar ilmu yang berkenaan dengan judul skripsi yang penulis ajuhkan adalah suatu pencapaian yang sangat berharga untuk ukuran hidup penulis.

Tetapi dibalik semua itu, tentu tidak terlepas dari bimbingan dan arahan orang-orang yang menyayangi dan juga penulis sayangi yang telah memberi suport kepada penulis sebelum bahkan sesudah karya tulis ini berhasil diselesaikan. Oleh karena itu, sepatutnyalah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dari hati yang paling dalam kepada:

1. Bapak Prof. Dr H.M Salle Pallu. M.Eng, selaku Rektor Universitas Bosowa Makassar.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Batara Surya, M.Si Selaku Direktur Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar.
3. Kepada Bapak Prof. Dr. H. Andi Rasyid Selaku Ketua Program Studi Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
4. Bapak Prof. Dr. Andi Rasyid Pananrangi, SH, M.Pd, selaku pembimbing I dan Bapak DR. Syamsul Bahri, S.Sos, M.Si, selaku pembimbing II yang

telah mengorbankan waktu dan telah memberikan dorongan moral serta arahan selama penulisan ini.

5. Segenap Dosen Pengajar Program Studi Administrasi Publik Universitas Bosowa yang telah memberikan ilmunya dan para pegawai maupun staf yang telah banyak membantu penulis selama dibangku perkuliahan.

Semoga segala bantuan, dorongan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis diberkati oleh yang Maha Kuasa. Harapan penulis semoga karya ini dapat bermanfaat bagi masyarakat luas, para akademisi, kepada pemerintah propinsi Sulawesi Barat dan secara khusus dibidang pemerintahan jurusan Administrasi Publik.

Olehnya itu dengan segala kerendahan hati, penulis membuka diri untuk menerima kritikan, koreksi dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak demi menyempurnakan tulisan ini. Akhirnya penulis mengucapkan semoga Tuhan Yang Maha Kuasa senantiasa mencurahkan berkat-Nya dalam kehidupan kita semua.

Makassar, Agustus 2020

Peneliti

Abstrak

Kurniati, 2020. *“Partisipasi Masyarakat dalam Mewujudkan e-KTP di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang Kota Makassar”* Program Studi Administrasi Publik, Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar Pembimbing : (1) Andi Rasyid Pananrangi (2) Syamsul Bahri

Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif karena dianggap sesuai dengan kondisi yang terjadi.

Tujuan penelitian dengan maksud menggambarkan dan menginterpretasikan masalah yang berkaitan dengan partisipasi masyarakat dalam mewujudkan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang. Data diperoleh dengan menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, studi kepustakaan, penelusuran data online, dan dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan secara cermat sesuai dengan metode penelitian ilmiah berdasarkan konsep analisis data yang digunakan pada metode penelitian kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan Proses pengurusan pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang kota Makassar dilakukan dengan berdasar kepada beberapa indikator. Para pegawai sebagai implementator melaksanakannya dalam tiga konsep yaitu landasan hukum, sosialisasi, dan pendanaan. Secara garis besar ketiga hal tersebut berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa semua proses tersebut berjalan dengan baik dan tidak terdapat kendala yang berarti kecuali pendanaan. Sementara itu faktor-faktor yang mempengaruhi pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang yang berdampak kepada partisipasi masyarakat adalah komunikasi, sumber daya, sarana dan prasarana dan kondisi geografis. Pada kegiatan komunikasi antara pemerintah sebagai penyelenggara dengan masyarakat yang ada di kecamatan Kepulauan Sangkarrang sudah dilakukan dengan baik. Hal yang sama juga dengan ketersediaan sumber daya dimana berada pada posisi yang cukup baik. Sementara itu yang cukup berpengaruh dalam mewujudkan partisipasi masyarakat yang ada di kecamatan Kepulauan Sangkarrang dalam pembuatan e-KTP adalah persoalan sarana dan prasarana serta kondisi geografis. Persoalan sarana dan prasarana dalam hal ini adalah jaringan listrik dan internet yang sering bermasalah bahkan di kecamatan ini, jaringan listrik untuk umum hanya dinyalakan pada malam hari. Sementara itu kondisi geografis daerah ini yang dibatasi laut antara pulau yang satu dengan pulau lainnya yang sangat berpengaruh. Hal ini dikarenakan transportasi mereka ketika akan mengurus ke kantor kecamatan menggunakan perahu atau kapal nelayan, yang sewaktu-waktu jika cuaca kurang bagus sangat berisiko.

Kata Kunci :E-KTP, Partisipasi, Kepulauan Sangkarrang

ABSTRACT

Kurniati, 2020. "*Community Participation in Realizing e-KTP in the Sangkarrang Islands District, Makassar City*" Public Administration Study Program, Bosowa Makassar University Postgraduate Advisor: (1)Andi Rasyid Pananrangi (2) Syamsul Bahri

This study uses a qualitative descriptive approach to the conditions that occur. The qualitative descriptive research method was chosen because it is in accordance with the research objectives by describing and interpreting problems related to the interests of the community in realizing e-KTP in the Sangkarrang Islands district. Data obtained by using data analysis techniques by means of observation, interviews, literature study, online data search, and documentation. The data analysis technique in this study was carried out carefully with scientific research methods based on the concept of data analysis used in qualitative research methods.

The results showed that the process of making e-KTP in the Sangkarrang Islands subdistrict, Makassar city was carried out based on several indicators. The employees as implementers carry it out in three basic concepts of law, socialization, and concerts. Broadly speaking, the three things are based on the results of the research showing that all these processes are running well and nothing is excluded. Meanwhile, the factors that influence the making of e-KTPs in the Sangkarrang Islands sub-district that have an impact on community participation are communication, resources, facilities and infrastructure and geographical conditions. Communication activities between the government as the organizer and the people in the Sangkarrang Islands sub-district have been carried out well. The same is true of resources which are in a fairly good position. Meanwhile, what is quite influential in realizing community participation in the Sangkarrang Islands sub-district in making e-KTPs is the problem of facilities and infrastructure as well as geographical conditions. The problem of facilities and infrastructure in this case is the electricity and internet networks which are often problematic. Even in this sub-district, the public electricity network is only turned on at night. Meanwhile, the geographical conditions of this area are what build the island sea between one island and another which is very influential. This is because their transportation when they go to the sub-district office is by boat or fishing boat, which at times if the weather is not good is very risky.

Keywords: E-KTP, Participation, Sangkarrang Island

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENERIMAAN	iii
PERNYATAAN KEORISINILAN	iv
PRAKATA.....	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN.....	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEPTUAL	
A. Konsep Partisipasi Masyarakat.....	7
B. Pelayanan KTP Elektronik	9
C. Kebijakan Publik	11
D. Konsep Pelayanan Publik	19
E. Sistem Administrasi Kependudukan	32
F. Hasil Penelitian Terdahulu	37
G. Kerangka Konsetual	39
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	41

B. Lokasi Penelitian	41
C. Fokus dan Deskripsi Fokus	41
D. Instrumen Penelitian	42
E. Jenis dan Sumber Data	44
F. Teknik Pengumpulan Data	45
G. Teknik Analisis Data	47
H. Rencana Pengujian Keabsahan Data	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
B. Temuan Penelitian	
1. Sistem Pembuatan e-KTP di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang ...	54
2. Faktor yang Mempengaruhi Pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang	64
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	74
1. Sistem Pembuatan e-KTP di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang ...	74
2. Faktor yang Mempengaruhi Pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang	79

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	84
B. Saran	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Surat Ijin Penelitian
2. Perpanjangan Waktu Pengamatan
3. Foto-Foto Yang Diamati
4. Hasil Wawancara Mendalam
5. Dokumentasi
6. Lampiran Hasil Pengabsahan Data

BAB I

PENDAHULUAN

A. LatarBelakang

Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan, seperti kemudahan dalam memperoleh informasi dan kemudahan bertransaksi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah, dan tepat, sehingga produktivitas kerja akan meningkat.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti dalam dunia pemerintahan (e-government), yang didalamnya memiliki program seperti dalam bidang pemerintah (e-KTP), pendidikan (e-education, e-learning), kesehatan, (e-medicine, elaboratory), danlainnya, yang kesemuanya itu berbasiskan elektronik.

Terwujudnya *good governance* merupakan cita-cita luhur seluruh masyarakat di dunia termasuk di Indonesia, *good governance* atau pemerintahan yang baik menekankan pada asas-asas akuntabilitas, transparansi, partisipasi, efektivitas dan efisiensi. Untuk mewujudkan kelima pilar tersebut, dilakukan berbagai metode sebagai alatnya yaitu dengan penciptaan *E-government* atau pemerintahan berbasis teknologi informasi yang memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi pada berbagai aspek kehidupan.

Salah satu cara yang kini ditempuh oleh pemerintah pusat Indonesia adalah inovasi pelayanan public dengan metode *E-government* yaitu dengan penerapan *e-KTP* atau KTP berbasis system informasi. *e-KTP* merupakan cara jitu yang akan ditempuh oleh pemerintah dengan membangun database kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem *biometric* yang ada didalamnya. Setiap pemilik *e-KTP* dapat terhubung kedalam satu database nasional, sehingga setiap penduduk hanya memerlukan satu KTP saja.

E-KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat system keamanan atau pengendalian diri dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. *e-KTP* dilengkapi dengan fitur penggunaan sidik jari, dalam penggunaan sidik jari *e-KTP* lebih canggih dari yang selama ini diterapkan untuk SIM (Surat Ijin Mengemudi). *e-KTP* menjadi sangat penting dikarenakan dalam beberapa tahun terakhir ini, masyarakat Indonesia dihadapkan pada beberapa permasalahan yang berkaitan dengan lemahnya system Administrasi Kependudukan di Indonesia.

Diantara masalah tersebut adalah mulai dari orang yang meninggal yang masih mendapatkan hak suara ataupun kepemilikan KTP ganda yang menyebabkan permasalahan pada kepemilikan suara ganda dalam Pemilu Legislatif, Pemilu Presiden maupun Pemilukada, penerapan asuransi kesehatan bagi rakyat miskin yang tidak sampai sasaran karena penjelasan profesi di KTP yang kurang detail sampai dengan penyalahgunaan KTP sebagai alat bagi para penjahat dan teroris yang biasa jadi lebih leluasa berganti identitas.

Pemerintah melalui Kemendagri telah menerapkan kebijakan program e-KTP berdasarkan UU No 23 Tahun 2006 dan Peraturan Presiden No 67 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden No 35 Tahun 2010 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional.

Kebijakan tersebut bertujuan untuk menciptakan administrasi yang tertib sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dan untuk mencegah dampak negative dari penggunaan KTP manual. Seperti mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda yang selama ini banyak disalah gunakan oleh masyarakat yang dapat menyebabkan kerugian bagi negara.

e-KTP merupakan system kependudukan terbaru yang sudah diterapkan oleh pemerintah, hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dimana pada pasal 101 huruf a, undang-undang tersebut dijelaskan bahwa memerintahkan kepada pemerintah untuk memberikan NIK kepada setiap penduduk paling lambat tahun 2011.

Selain itu, undang-undang ini juga diperkuat dengan Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis NIK secara nasional. Implementasi program e-KTP secara nasional ini sudah diluncurkan sejak tahun 2009 dengan menjadikan 6 Kabupaten/Kota sebagai *pilot project* e-KTP. Keenam Kabupaten/Kota tersebut adalah Padang, Makasar, Yogyakarta, Denpasar, Cirebon dan Bali.

Implementasi program nasional e-KTP merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 13 ayat (3) tentang Administrasi Kependudukan. Pada pasal tersebut disebutkan bahwa setiap penduduk wajib

memiliki NIK yang dicantumkan dalam setiap dokumen kependudukan dan dijadikan dasar penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikta Hak Atas Tanah dan penerbitan identitas lainnya. NIK bersifat unik dan tunggal yang diberikan kepada setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Oleh karna itu setiap penduduk memiliki NIK yang berbeda-beda.

Upaya untuk mendukung program pembuatan e-KTP tersebut maka dibuatlah UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, sebagai acuan utama dalam memberikan 4 layanan publik. Dalam Undang-Undang ini, selain menjelaskan tentang apa itu pelayanan publik, juga menjelaskan tentang peran masyarakat dalam mengawasi dan mengawal pelayanan yang diberikan pemerintah.

Hal ini seperti yang tertuang pada Pasal 39, dimana dijelaskan bahwa peran serta masyarakat dalam pelayanan public dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan, dengan demikian masyarakat juga memiliki peran serta dalam pemberian pelayanan publik, hal tersebut diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan public (Dwiyafomasnto, Agus. 2003).

Partisipasi masyarakat diperlukan untuk menjaga kualitas pelayanan publik. Pasal nya, masyarakat secara langsung menjadi pengguna dari lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan publik. Partisipasi masyarakat diantaranya bersinggungan dengan penyusunan kebijakan dan standar pelayanan publik. Serta,

pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik. Peran masyarakat diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar terwujud pelayanan publik yang sesuai dan memberikan kemudahan bagi masyarakat.

Di Kota Makassar tepatnya di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang partisipasi masyarakat dalam pembuatan e-KTP sangat penting karna seluruh penduduk di kecamatan ini tersebar di beberapa pulau-pulau kecil yang berjauhan dengan ibu kota pemerintahan. Hal ini yang kemudian menjadi kendala yang dialami didalam proses pelayanan publik kepada masyarakat. Sebut saja misalnya transportasi masyarakat dari tempat kediamannya menuju kantor kelurahan ada yang menggunakan transportasi air seperti perahu dan kapal nelayan. Listrik yang seharusnya menyala baik siang maupun malam harus dibatasi untuk malam saja demi untuk menghemat pengeluaran. Sementara kegiatan pemerintahan seharusnya dilakukan pada siang hari seperti di kelurahan lain pada umumnya.

Bertitik tolak dari latar belakang yang telah disebutkan diatas dan upaya yang semestinya dilakukan dalam rangka penyelesaian masalah tersebut. Karna itu peneliti dalam penelitian ini mengangkat sebuah judul yaitu : *Partisipasi masyarakat dalam mewujudkan e-KTP di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang Kota Makassar.*

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti merumuskan masalah yang akan diteliti dalam rangka membedah persoalan ini lebih mudah. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana proses pengurusan pembuatan e-KTP di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang Kota Makassar?
2. Faktor apa yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam mewujudkan e-KTP di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang Kota Makassar?.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui proses pengurusan pembuatan e-KTP di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui factor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam mewujudkan e-KTP di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang Kota Makassar.

D. Manfaat penelitian

Dari uraian pada latar belakang, rumusan masalah dan tujuan dari penelitian ini, maka hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah Kota Makassar dalam mengetahui sejauh mana partisipasi masyarakat dalam mewujudkan e-KTP di kecamatan kepulauan Sangkarrang Kota Makassar.

2. Manfaat Akademis.

Penelitian ini diharapkan agar tulisan ini dapat menjadi sumber informasi bagi pembaca dan peneliti, khususnya bagi mahasiswa yang sementara menyusun skripsi yang berkaitan dengan masalah Partisipasi masyarakat dalam mewujudkan e-KTP di kecamatan kepulauan Sangkarrang Kota Makassar.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Konsep Partisipasi Masyarakat

Kata partisipasi diterjemahkan sebagai “keikutsertaan”, “keterlibatan” dan ”pembagian peran”. Konsep partisipasi telah lama menjadi bahan kajian (Tidemand dan Knudsen, 1989, DSU, 1992, Mikkelsen, 2001). Kata ini, banyak digunakan oleh masyarakat, akademisi, LSM, jurnalis, pemerintahan, politikus dan pelatih dengan arti yang berbeda. Partisipasi merupakan konsep yang kompleks dan seringkali diinterpretasikan berbeda-beda.

Istilah partisipasi banyak digunakan dalam konteks pembangunan masyarakat. Pembangunan pada hakekatnya dilandasi prinsip partisipasi atau keterlibatan setiap unsur dan organisasi untuk mencapai tujuan dari pembangunan itu sendiri. Arti partisipasi adalah ‘kekuasaan’ untuk mengambil keputusan. Dalam kamus bahasa Indonesia populer, partisipasi didefinisikan sebagai ”hal turut berperan serta dalam suatu kegiatan; keikutsertaan; peran serta. Sedangkan dalam kamus bahasa Inggris partisipasi disebut dengan ”*Participant*” ialah kata benda, orang ikut mengambil bagian, ”*To participate*” adalah kata kerja, ikut mengambil bagian, ”*Participation*” adalah hal mengambil bagian.

Menurut Sastrodipoetra (1988) : Partisipasi adalah keterlibatan yang bersifat spontan yang disertai kesadaran dan tanggung jawab terhadap

kepentingan kelompok untuk mencapai tujuan bersama Adapun menurut Alanstraire White dalam Sastrodipoetra (1988 : 34) partisipasi diartikan : Keterlibatan komunitas setempat secara aktif dalam pengambilan keputusan atau pelaksanaannya terhadap proyek-proyek pembangunan.

Menurut Kontjaraningrat (1944: 67) terdapat dua pengertian mengenai partisipasi dalam kaitannya dengan pembangunan antara lain :a) partisipasi adalah keikutsertaan masyarakat dalam aktifitas-aktifitas dalam proyek-proyek pembangunan khusus; dan b) partisipasi sebagai individu diuar aktifitas dalam pembangunan. Partisipasi diartikan sebagai keikutsertaan seseorang atau masyarakat dalam suatu pembangunan.

Berdasarkan beberapa defenisi di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa partisipasi adalah keterlibatan/keikutsertaan masyarakat dalam pembangunan disertai kesadaran dan tanggung jawab terhadap suatu kepentingan guna mencapai suatu tujuan bersama. Jika dihubungkan dengan pembangunan nasional, maka partisipasi dapat diartikan sebagai keikursertaan masyarakat dalam kegiatan pembangunan untuk mencapai tujuan pembangunan nasional yakni meningkatkan taraf hidup masyarakat menuju terwujudnya masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Proses masyarakat dalam mengambil peran dalam pembangunan/ Keikutsertaan masyarakat dalam pembangunan adalah kesadaran yang tidak bisa muncul dengan sendirinya. Kesadaran tersebut harus dibimbing dan

diarahkan sampai mereka bisa mencapai kemandiriannya sendiri. Partisipasi membutuhkan suatu interksi antara masyarakat dan pemerintah, interaksi yang dimaksud adalah saling pengertian dan mendukung antara pemerintah dan masyarakat karena tanpa itu suatu pembangunan akan sulit tercapai dengan maksimal.

Menurut Fatah (2006: 45), dalam tahap partisipasi, pelaksanaan atau kesadaran untuk berpartisipasi dibedakan kedalam 5 tingkatan yaitu:

1. Partisipasi tanpa mengenal ide obyek partisipasi, yang bersangkutan berpartisipasi karena memang diperintahkan untuk ikut. Jadi disini terdapat unsur pemaksaan agar seseorang ikut berpartisipasi.
2. Berpartisipasi karena yang bersangkutan telah mengenal ide baru dan adanya daya tarik dari obyek serta adanya minat dari subyek.
3. Berpartisipasi karena yang bersangkutan telah meyakini bahwa ide itu memang baik.
4. Berpartisipasi karena yang bersangkutan telah melihat lebih mendetail tentang alternatif pelaksanaan atau pengeterapan ide tersebut.
5. Berpartisipasi karena yang bersangkutan langsung dapat memanfaatkan ide dan hasil pembangunan tersebut untuk dirinya, keluarganya dan masyarakat.

B. Pelayanan KTP Elektronik

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi seorang penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini wajib dimiliki

Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang sudah berumur 17 tahun atau sudah pernah kawin atau telah kawin. Anak dari orang tua WNA yang memiliki ITAP dan sudah berumur 17 tahun juga wajib memiliki KTP.

KTP bagi WNI berlaku selama lima tahun dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan. KTP bagi WNA berlaku sesuai dengan masa Izin Tinggal Tetap. Khusus warga yang telah berusia 60 tahun dan ke atas, mendapat KTP seumur hidup yang tidak perlu diperpanjang setiap lima tahun sekali. Sejak tahun 2011, KTP non elektronik telah digantikan dengan KTP elektronik.

Program KTP-el diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Program KTP-el di Indonesia telah dimulai sejak tahun 2009 dengan ditunjuknya empat kota sebagai proyek percontohan nasional, Yakni Makassar, Padang, Yogyakarta dan Denpasar.

Sedangkan kabupaten/kota lainnya secara resmi diluncurkan Kementerian Dalam Negeri pada bulan Februari 2011 yang pelaksanaannya dibagi dalam dua tahap. Pelaksanaan 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. Secara keseluruhan pada akhir 2012 ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki KTP-el dan dari awal sampai akhir

tahun 2013 perekaman data penduduk tetap berlanjut sampai seluruh penduduk Indonesia wajib KTP terekam data pribadinya.

Kartu Tanda Penduduk elektronik atau electronic-KTP (e-KTP) adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian 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.

Secara keseluruhan, pada akhir 2012, ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki e-KTP. Program e-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya.

C. Kebijakan Publik

Menurut Wajid sebagai berikut sebagaimana dikutip oleh Suandi (2010) bahwa kebijakan publik terdiri dari dua kata yaitu kebijakan yang merupakan terjemahan dari kata Inggris *policy* yang artinya politik, siasat dan

kebijaksanaan, dan publik dapat diartikan umum, rakyat, masyarakat, public, dan negara atau pemerintahan.

Harold D. Laswell dan Abraham Kaplan dalam Suwitri (2008) mengartikan kebijakan sebagai suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan praktek-praktek yang terarah. Kebijakan juga dapat diartikan sebagai serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dengan memperlihatkan hambatan-hambatan dan kesempatan-kesempatan bagi pelaksanaan usulan suatu kebijakan untuk mencapai tujuan tertentu, Carl J. Friedrick dalam Suwitri (2008).

Sementara itu publik menurut Suwitri (2008) yang berarti umum, pada dasarnya harus berkaitan dengan kepentingan publik, kepentingan umum, kepentingan rakyat atau kepentingan masyarakat. Tujuan dari hal tersebut agar semata-mata konsepsi publik ditujukan untuk kepentingan masyarakat luas atau orang banyak.

Sehubungan dengan hal tersebut R. Dye yang dikutip oleh Islamy (2003) bahwa pada dasarnya kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. Dalam tindakan pemerintah melakukan kebijakan atau ketika tidak melakukan kebijakan keduanya menimbulkan konsekuensi.

Kebijakan publik juga dapat diartikan sebagai pengalokasian nilai-nilai dalam masyarakat yang dialokasikan oleh pemerintah, Harold D. Laswell dan

Abraham Kaplan didalam Suwitri (2008).Bahwa suatu kebijakan merupakan suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan praktek-praktek yang terarah.

Senada dengan yang disampaikan oleh Rae dan Wilde sebagaimana dikutip oleh Suandi (2010) mengartikan kebijakan publik sebagai suatu rangkaian tindakan yang dipilih oleh pemerintah yang mempunyai pengaruh penting kepada sejumlah besar masyarakat. Dalam konsep ini memberi makna bahwa suatu kebijakan itu terdiri dari berbagai kegiatan yang saling terangkai yang merupakan hak pemerintah untuk memilih sekaligus dampaknya dirasakan oleh banyak orang.

Suatu kebijakan publik bersifat memaksa kepada seluruh anggota masyarakat dimana kebijakan itu diberlakukan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Easton sebagaimana dikutip oleh Suandi (2010) bahwa kebijakan publik merupakan suatu pengalokasian nilai-nilai secara paksa (sah) kepada seluruh anggota masyarakat.

Dalam pandangan Anggara (2014) kebijakan publik adalah keputusan yang mengikat bagi orang banyak pada tataran strategis atau bersifat garis besar yang dibuat oleh otoritas publik. Otoritas publik yaitu mereka yang menerima mandat dari publik atau orang banyak yang prosesnya umumnya melalui suatu sistem pemilihan untuk bertindak atas nama rakyat banyak.

Selanjutnya kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan untuk dilakukan dan untuk di ikuti oleh seorang aktor atau sejumlah aktor yang berkenaan dengan masalah tertentu, Anderson dalam

Islamy (2003). Implikasi dari kebijakan tersebut menurut Anderson yaitu: (1) Ada tujuan kebijakan yang harus dicapai; (2) Kebijakan merupakan serangkaian tindakan atau pola yang dilakukan oleh pemerintah; (3) Kebijakan merupakan apa yang seharusnya dilakukan oleh pemerintah; (4) Kebijakan berdampak positif dan negatif; dan (5) Kebijakan harus didasarkan kepada hukum yang berlaku.

Kebijakan publik pada dasarnya merupakan hak pemerintah dalam penetapannya bersama dengan pihak-pihak lain yang berfungsi untuk mempengaruhi proses pembuatan kebijakan sesuai dengan kewenangan yang dimiliki masing-masing (Suwitri; 2008). Sejalan dengan hal tersebut Thomas R. Dye dalam Suwitri (2008) memberikan tiga alasan pemerintah menjadi dominan dalam penetapan suatu kebijakan, yaitu: a) Hanya pemerintah yang mempunyai kekuatan dan kemampuan untuk memberlakukan kebijakan publik untuk berlaku secara universal; b) Hanya pemerintah yang mempunyai kekuatan dan kemampuan untuk melegitimasi atau mensahkan kebijakan publik sehingga berlaku secara universal; dan c) Hanya pemerintah yang mempunyai kekuatan dan kemampuan untuk melaksanakan kebijakan publik secara paksa.

William Dunn sebagaimana dikutip oleh Anggara (2014;26) bahwa ada empat ciri pokok masalah kebijakan, yaitu: (1) Saling ketergantungan, dimana kebijakan tidak berdiri sendiri tetapi merupakan bagian dari sistem masalah; (2) Subjektifitas, dimana suatu permasalahan didefinisikan, diklarifikasikan, dijelaskan dan dievaluasi secara selektif; (3) Sifat buatan yaitu masalah

kebijakan dipahami, dipertahankan dan diubah secara social; dan (4) Dinamika masalah kebijakan, dimana cara pandang orang terhadap suatu masalah akan menentukan solusi yang akan ditawarkan sebagai solusi pemecahan masalah.

Menurut William Dunn didalam Aneta (2010) bahwa proses analisis kebijakan publik merupakan rangkaian aktifitas intelektual dalam suatu proses kegiatan yang pada dasarnya bersifat politis. Kegiatan yang bersifat politis tersebut digambarkan sebagai proses pembuatan kebijakan yang divisualisasikan dalam bentuk tahap mulai dari penyusunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, implemmentasi kebijakan dan penilaian kebijakan. Sementara aktifitas intelektual terdiri dari perumusan masalah, forecasting, rekomendasi kebijakan, monitoring, dan evaluasi kebijakan.

Dalam pandangan George Edwards III didalam Aneta (2010) bahwa dalam implementasi kebijakan publik ada empat faktor yang harus dipertimbangkan yaitu: komunikasi, *resources*, persetujuan, dan struktur birokrasi. Keempat faktor ini menjadi sangat penting bagi implementator dalam menjalankan suatu kebijakan publik, sehingga jika salah satunya tidak terpenuhi maka akan berpengaruh terhadap implementasi kebijakan publik tersebut.

Sementara itu dalam pandangan Donal Van Meter dan Carl Van Horn didalam Subarsono (2005) bahwa implementasi suatu kebijakan berjalan linear dari kebijakan publik, implementator, dan kinerja kebijakan publik. Karna itu dalam proses ini ada variabel yang mempengaruhi suatu kebijakan publik,

yaitu: a) aktivitas implementasi dan komunikasi antar organisasi; b) karakteristik dan agen pelaksana atau implementator; c) kondisi ekonomi, sosial dan politik; dan d) kecenderungan dari pelaksana atau implementator.

Berbeda dengan pandangan Mazmanian dan Paul A. Sabatier sebagaimana dikutip oleh Nugroho (2006) yang kemudian mengklasifikasikan proses pelaksanaan suatu kebijakan publik kedalam tiga variabel, yaitu: a) variabel independen, dimana mudah atau tidaknya suatu masalah dikendalikan yang berkaitan dengan masalah teori, teknis pelaksanaan, keragaman obyek dan perubahan yang dikehendaki; b) variabel intervening, yaitu kemampuan kebijakan untuk menstrukturisasi proses pelaksanaan melalui indikator kejelasan dan konsistensi tujuan, kemudian dipergunakannya teori kausal, ketepatan alokasi sumber dana, keterpaduan hirarkis diantara lembaga pelaksana, aturan, perekrutan, keterbukaan terhadap pihak luar, kondisi sosio-ekonomi dan teknologi, dukungan public, sikap konstituen, dukungan pejabat yang paling tinggi dan kualitas kepemimpinan; dan c) variabel dependen, dimana pelaksanaan suatu kebijakan terdiri dari lima tahapan yang terdiri dari pemahaman dari lembaga atau badan pelaksana, kepatuhan objek, hasil nyata, penerimaan suatu karya nyata, dan revisi terhadap suatu kebijakan yang dibuat.

Dalam pandangan Islamy didalam Suandi (2010) bahwa secara prinsip kebanyakan warga negara menaruh harapan besar kepada administrator publiknya yaitu agar mereka selalu memberikan pelayanan yang baik kepada publik yang dilayaninya. Karna itu untuk dapat menjadi pelayan publik yang

dapat memenuhi harapan masyarakat maka administrator publik perlu mempunyai semangat kepublikan. Adapun semangat kepublikan tersebut yaitu semangat responsibilitas administratif, semangat politis yang harus melekat dalam dirinya, semangat profesionalisme yang proaktif dan peningkatan aktualisasi diri.

Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa tujuan dari kebijakan publik adalah kepentingan publik. Dalam pandangan Putra didalam Suandi (2010) bahwa studi kebijakan public adalah sebuah formula *problem solver*. Sementara *problem* yang dimaksud sesungguhnya ada ditengah-tengah kehidupan masyarakat secara nyata, yang berarti bahwa masalah kebijakan itu tumbuh ditengah-tengah masyarakat sehingga secara tidak langsung juga tumbuh bersama dengan kepentingan publik itu sendiri.

Sementara itu dalam pandangan Wibowo dalam Suandi (2010) bahwa suatu kebijakan publik lahir harus dilandasi pemikiran rasional sehingga dapat sampai kepada tujuan ideal. Adapun tujuan ideal yang dimaksud melalui kebijakan tersebut adalah tercapainya keadilan, efesiensi, keamanan, kebebasan dan tujuan-tujuan dari suatu komunitas itu sendiri.

Dalam proses pembuatan kebijakan publik harus sesuai dengan hukum yang berlaku. Tujuan dari suatu kebijakan harus sesuai dengan hukum yang berlaku menurut Basah didalam Suandi (2010) adalah untuk memproteksi suatu kebijakan dalam dua sisi yaitu untuk memberikan keabsahan bagi tindakan

yang dilakukan administrator dan memberikan perlindungan hukum jika terjadi gugatan oleh warga masyarakat terhadap kebijakan tersebut.

Posisi hukum dalam suatu kebijakan menurut Rutgers dalam Suandi (2010) dapat digunakan sebagai sarana bagi kebijakan public mewujudkan tujuan yang telah dibuat melalui proses politik. Artinya bahwa suatu kebijakan dapat diberlakukan dan sifatnya memaksa secara sah jika telah menjadi sebuah produk hukum.

Suatu kebijakan publik baru dibuat karna adanya masalah baru dalam masyarakat yang perlu mendapat solusi penyelesaian. Dalam pandangan Abeysekere dkk didalam Anggara (2014) menyebutkan masalah-masalah yang membuat suatu kebijakan baru dibuat yaitu: a) Peraturan (*rule*); b) Kesempatan (*opportunity*); c) Kemampuan (*capacity*); Komunikasi (*communication*); d) Kepentingan (*interest*); e) Proses (*process*); dan f) Nilai dan/sikap (*ideology*).

Salah satu bagian dari kebijakan publik adalah membuat kebijakan atau formulasi kebijakan. Menurut Woll dalam Anggara (2014) bahwa formulasi kebijakan adalah pengembangan suatu mekanisme untuk menyelesaikan masalah public. Pada proses ini dilakukan justifikasi untuk memilih suatu kebijakan yang dianggap paling baik.

Ada beberapa tahap-tahap dalam penyusunan suatu kebijakan menurut Islamy dalam Anggara (2014) yaitu; a) Perumusan kebijakan publik; b) Penyusunan agenda pemerintah; c) Perumusan usulan kebijakan publik; d)

Pengesahan kebijakan publik; e) Pelaksanaan kebijakan publik; dan f) Penilaian terhadap kebijakan publik.

Sementara itu ada faktor-faktor yang mempengaruhi dalam merumuskan suatu kebijakan menurut F. van Waarden dalam Anggara (2014). Adapun faktor-faktor tersebut antara lain: a) Faktor politik; b) Faktor ekonomi atau finansial; c) Faktor administrasi atau organisatoris; d) Faktor teknologi; e) Faktor sosial, budaya, dan agama; dan e) Faktor pertahanan dan keamanan.

D. Konsep Pelayanan Publik

Secara terminologi pelayanan menurut DeVrye yang dikutip oleh Mulyadi (2016) bahwa pelayanan berasal dari kata *service*, dimana pengertian pertama mengandung arti ikut serta atau tunduk dan pengertian kedua yaitu kebermanfaatan atau kegunaan.

Kotler dalam Paiman Napitupulu (2007) mengatakan pelayanan adalah setiap aktifitas yang dilakukan oleh suatu pihak dalam suatu kumpulan atau kesatuan untuk memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani yang tidak terikat kepada suatu produk tertentu. Artinya bahwa pelayanan merupakan sesuatu yang tidak dapat dilihat secara nyata tetapi dapat dirasakan oleh pengguna jasa atau pemakai daripada jasa tersebut.

Rasyid dalam Rakhmat (2009; 105) mengartikan pelayanan sebagai pemberian pelayanan keperluan kepada orang banyak yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut sesuai dengan tata cara dan peraturan yang telah dibuat dan ditetapkan bersama.

Ahmad Batinggi dan Badu Ahmad (2013; 14) mengemukakan bahwa sistem pelayanan umum dipengaruhi masalah-masalah yang dapat timbul dari faktor-faktor sebagai berikut: (a). Dari aparat pemerintah; (b). Dari masyarakat; (c). Peraturan perundang-undangan; (d). Mekanisme dan prosedur; (e). Sarana dan prasarana; dan (f). Dana.

Menurut Kotler dalam Napitupulu (2007) ada beberapa karakteristik dalam suatu pelayanan:

1. *Intangibility* (tidak berwujud) dimana suatu pelayanan dapat dilihat, diraba, dirasakan, didengar, dicium sebelum ada interaksi antara pihak yang dilayani dengan pihak yang melayani. Pembeli tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan sebelum pelayanan dikonsumsi.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) yaitu dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersama karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu, konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan.
3. *Variability* (berubah-ubah) suatu pelayanan rentan terhadap pemberian kualitas yang diberikan, tergantung kepada siapa yang memberikan pelayanan, kapan pelayanan diberikan, bagaimana keadaan ketika pelayanan itu diberikan dan dimana pelayanan itu disediakan.

4. *Perishability* (tidak tahan lama atau cepat hilang) suatu pelayanan jasa tidak dapat disimpan sementara permintaan suatu pelayanan tidak selalu sama setiap saat atau bersifat fluktuasi. Karna itu ketahanan suatu pelayanan tergantung kepada situasi yang tercipta dari faktor-faktor yang mendukung.

Selanjutnya Parasuraman, dkk dalam Fandi Tjiptono (2008; 174) mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok dalam layanan, yaitu:

1. Reliabilitas mengandung dua makna yaitu konsistensi kerja dan sifat terpercaya.
2. Responsivitas adanya kesediaan dan kesiapan karyawan untuk melayani kebutuhan pelanggannya.
3. Kompetensi pengetahuan dan keterampilan dapat digunakan oleh karyawan dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya.
4. Akses yaitu kemudahan untuk dihubungi ataupun ditemui.
5. Kesopanan berupa sikap sopan santun, respek terhadap masalah, perhatian dan keramahan karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan.
6. Komunikasi informasi yang disampaikan kepada pelanggan menggunakan bahasa yang tidak susah dipahami dan mendengarkan saran ataupun keluhan dari pelanggan.
7. Kredibilitas yaitu suatu sifat yang dapat dipercaya dan jujur.
8. Keamanan baik itu terhadap fisik, keamanan finansial, dan keamanan privasi.
9. Kemampuan memahami pelanggan dengan berupaya untuk memahami kebutuhan spesifik mereka, dan memberikan perhatian individual.

10. Bukti fisik berupa fasilitas fisik, peralatan personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan.

Menurut Sangkala (2012; 199) suatu layanan yang diberikan kepada masyarakat harus dalam keadaan berkualitas tinggi, responsif terhadap kebutuhan warga serta tersedia dengan biaya yang rasional. Selanjut Sangkala memberikan prinsip dasar dalam layanan tersebut ialah:

1. Terdapat standar yang jelas. Pada bagian ini pelanggan dapat eksplisit mendapat informasi dari pemberi layanan cara dan proses suatu pelayanan diberikan.
2. Informasi jelas dan terbuka. Suatu pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan harus akurat, dan dapat disediakan setiap saat dengan bahasa yang mudah dipahami.
3. Terdapat kesamaan. Suatu pelayanan yang diberikan kepada yang dilayani harus bersifat sama antar semua pelanggan tanpa ada pengecualian bagi yang lain.
4. Tidak memihak. Dalam memberikan pelayanan petugas tidak boleh membedakan.
5. Kontinuitas. Pelayanan diberikan layanan baik kuantitas maupun mutunya harus senantiasa berkelanjutan atau tetap konsisten.
6. Teratur. Mekanisme pelayanan yang diberikan runut dan jelas.
7. Pilihan. Pemerintah membuka peluang bagi pihak ketiga untuk memberikan layanan yang sama.

8. Konsultasi. Kegiatan konsultasi harus dilaksanakan secara reguler dan sistematis dengan para pengguna.
9. Sopan dan penolong. Sopan dan suka membantu memberi pelayanan kepada pengguna merupakan ciri para pegawai yang bertugas memberikan pelayanan.
10. Perbaikan. Jika ada kesalahan dalam pelaksanaan maka segera diperbaiki.
11. Ekonomis. Pelayanan publik yang diselenggarakan seyogiannya ekonomis dan efisien didalam konteks kemampuan sumber daya dan kemampuan keuangan negara.
12. Pengukuran. Pelayanan mesti diberikan harus didasarkan atas standar dan target yang dapat diukur kinerjanya.

Dalam Keputusan Menteri Nomor 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan, mengelompokkan tiga jenis pelayanan yaitu: a) Pelayanan administratif, suatu pelayanan yang berbentuk pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, pendokumentasian, dan kegiatan lainnya seperti sertifikat, ijin, keterangan dan lainnya; b) Pelayanan barang, suatu pelayanan yang berbentuk fisik yang disediakan dan dikelola oleh penyedia layanan termasuk mendistribusikan dan menyampaiakannya kepada melalui suatu sistem yang telah dibuat; dan c) Pelayanan jasa, yaitu suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada yang dilayani dalam bentuk sarana dan prasarana serta penunjang lainnya.

Didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjabarkan pelayanan publik sebagai suatu rangkaian kegiatan dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang diberikan oleh penyedia layanan kepada setiap masyarakat dalam suatu negara baik berupa barang, jasa atau pelayanan administrasi lainnya.

Mustofadidjaja dalam A. Batinggi dan Badu Ahmad (2013; 53) mengemukakan prinsip dalam penyediaan pelayanan sektor publik, yaitu:

1. Menetapkan standar pelayanantidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi jugaprosedur pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yangberkualitas.
2. Terbuka terhadap setiap kritik dan saran maupun keluhan danmenyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan.
3. Adil dalam pemberian barang layanan dengan memperlakukan seluruh masyarakatsecara adil.
4. Akses yang mudah dimana unit-unit pelayanan yang disediakan harus mudah di akses oleh seluruh masyarakat atau pelanggan.
5. Membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut tidak menyimpang.
6. Efektif dan efisien dimana pemberian pelayanan dengan menggunakan semua sumber daya secara efektifdan efisien.

7. Meningkatkan kualitas layanan dengan selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Nomor 63 Tahun 2003 ada beberapa prinsip- yang harus menjadi acuan dalam pelaksanaan pelayanan public, yaitu:

1. Kepastian hukum yaitu adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
2. Keterbukaan dimana setiap penerima layanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
3. Partisipatif yaitu melibatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
4. Akuntabilitas yaitu proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Kepentingan umum dimana dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
6. Kesamaan hak yaitu dalam pemberian layanan tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
7. Keseimbangan hak dan kewajiban dimana pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 komponen standar pelayanan dibagi menjadi dua bagian yaitu:

1. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi: (a) Persyaratan; (b) Sistem, mekanisme dan prosedur; (c) Jangka waktu pelaksana; (d) Biaya/tariff; (e) Produk pelayanan; dan (f) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
2. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi: (a) Dasar hukum; (b) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas; (c) Kompetensi pelaksana; (d) Pengawasan internal; (e) Jumlah pelaksana; (f) Jaminan pelayanan; (g) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan (h) Evaluasi kinerja pelaksana.

Sedangkan asas-asas pelayanan umum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang harus dipatuhi dalam pelaksanaan pelayanan umum yaitu:

1. Kepentingan Umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;

9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu dan;
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Menurut Moenir (2006; 88) bahwa dalam pelayanan umum terdapat faktor penting sebagai pendukung untuk diperhatikan agar pelaksanaan pelayanan publik mampu berjalan sesuai dengan yang diharapkan dan dapat memenuhi standar pelayanan yang ada. Faktor-faktor pendukung tersebut meliputi :

1. Faktor kesadaran. Artinya adanya kesadaran pejabat atau petugas yang terkait untuk memberikan pelayanan dengan keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan tanggungjawabnya.
2. Faktor aturan. Aturan adalah perangkat yang sangat penting dalam segala tindakan dan perbuatan masyarakat, aturan harus dibuat, dipatuhi, diawasi sehingga dapat mencapai sasaran dan tujuan yang ingin dicapai.
3. Faktor organisasi, yaitu mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Sarana pendukung mekanisme kerja dalam organisasi ialah sistem, prosedur, metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

4. Faktor pendapatan. Pendapatan ialah imbalan atau *reward* yang diterimaseseorang atas tenaga dan pikiran yang dicurahkan untuk organisasi baikdalam bentuk uang, natura maupun fasilitas.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan. Artinya petugas yang memberikanpelayanan melakukan pekerjaannya sehingga menghasilkan barang ataujasa.
6. Faktor sarana pelayanan. Tersedianya peralatan, perlengkapan kerja danfasilitas lain yang dapat membantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan jugaberfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedangberhubungan dengan organisasi kerja itu.

Dalam pelayanan publik, kualitas layanan merupakan salah satu tolak ukur yang paling penting. Menurut Fandi Tjiptono dalam Harbani (2011;132) ada beberapa hal indikator suatu kualitas layanan publik, yaitu: (a) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan; (b) kecocokan pemakaian;(c) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan;(d) bebas dari kerusakan;(e) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat;(f) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal; dan (g) sesuatu yang biasa membahagiakan pelanggan.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berrydalam Harbani (2011; 135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakansecara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas

pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi itu mencakup sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik). Menyangkut kesiapan dari sarana dan prasarana pendukung seperti sarana fisik, komputer, adanya ruang tunggu, dan pelayanan-pelayanan yang menyangkut sarana dan prasarana lainnya.
2. *Reliability* (Keandalan). Menyangkut kemampuan dan keandalan untuk menyiapkan pelayanan terpercaya terhadap konsumen, termasuk memberikan layanan akurat tanpa membuat kesalahan apapun.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap). Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.
4. *Assurance* (Jaminan). Kemampuan dan keramahan, sopan santun pegawai dalam meyakinkan masyarakat dengan tujuan menumbuhkan kepercayaan masyarakat untuk menciptakan rasa aman bagi masyarakat.
5. *Empathy* (Empati). Memahami masalah masyarakat dan bertindak demi kepentingan masyarakat, serta memberikan perhatian personal kepada masyarakat yang memiliki jam operasi yang nyaman.

Ukuran kepuasan masyarakat sebagai konsumen produk pelayanan jasa menurut Fandi Tjiptono (2008; 155) meliputi:

1. *Information* artinya adanya informasi yang dapat diterima langsung oleh pelanggan sehingga memudahkan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya.

2. *Consultation* artinya setelah informasi diperoleh dilakukan konsultasi teknis, harga prosedur dan kebijakan dengan aparat pelayanan.
3. *Ordertaking*, artinya setelah pelanggan mendapatkan kepastian pemenuhan kebutuhannya, pelayan aplikasi dan administrasi tidak berbelit-belit, harus fleksibel, biaya murah, syarat ringan dan kemudahan pelayanan lainnya.
4. *Hospitality*, diartikan sebagai sikap dan perilaku pelayanan yang sopan, ramah, ruangan yang sehat dan indah.
5. *Caretaking* artinya kemampuan penyesuaian pelayanan terhadap perbedaan *background* rakyat.
6. *Exceptions*, kemampuan pelayan untuk bertanggung jawab terhadap klaim rakyat atas produk yang tidak berkualitas dan merugikan, atas kebijakan yang menguntungkan kelompok tertentu dan merugikan kelompok lainnya.
7. *Billing*, administrasi pembayaran pelayanan jasa publik yang memudahkan rakyat baik formulir, mekanisme pembayaran maupun keakuratan perhitungan.
8. *Payment*, fasilitas pembayaran berdasarkan keinginan rakyat pelanggan baik berupa *self service payment*, transfer bank, *credit card*, debit langsung maupun tagihan langsung saat transaksi.

Untuk menentukan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan suatu instansi maka diperlukan kriteria kualitas pelayanan. Nugroho dalam Paimin Napitupulu (2007; 172) menjelaskan sepuluh kriteria kualitas yang selalu

digunakan konsumen dalam memberikan penilaian terhadap suatu layanan yakni:

1. *Credibility*, dapat dipercaya dan jujur;
2. *Security*, bebas dari bahaya dan keraguan;
3. *Accesbility*, mudah dihubungi dan didatangi;
4. *Communications*, mendengarkan konsumen dan dapat memberikan informasi yang jelas;
5. *Understanding the customers*, kemampuan memahami dan menanganikebutuhan konsumen;
6. *Tangibles*, penampilan fisik, peralatan, karyawan dan alat-alat;
7. *Reliability*, kemampuan menghasilkan jasa sesuai kebutuhn, teliti dan dapatdiadakan;
8. *Responsiveness*, kesediaan dan kemampuan membantu konsumen untuk menghasilkan jasa dengan cepat, tepat dan tanggap;
9. *Competence*, memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untukmenghasilkan jasa;
10. Sopan, ramah, penuh perhatian dan bersahabat.

Menurut Surjadi (2009;45) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang memuaskan adalah diperlukannya desain proses atau mekanisme pelaksanaannya secara tepat agar dapat dihasilkan kualitas yang memuaskan. Desain proses mekanisme yang dimaksud ialah strategi pelaksanaan pelayanan, sebagai berikut:

1. Sederhanakan birokrasi. Dalam pelaksanaan pelayanan jangan membuaturusan, mekanisme atau prosedur yang berbelit-belit melainkan memberikan kemudahan prosedur yang jelas dapat dipahami oleh pelanggan sehingga pelanggan tidak merasa kesulitan berhubungan dengan pelaku birokrasi yang memberikan pelayanan.
2. Menggunakan kepentingan masyarakat. Birokrasi pemerintah harus berorientasikan kepada kepentingan pelanggannya yaitu masyarakat.
3. Pemanfaatan dan pemberdayaan bawahan. Memanfaatkan potensi personil/bawahan seoptimal mungkin melalui pembagian tugas yang jelas dan merata dengan meningkatkan kompetensi petugas melalui berbagai upaya yang terus menerus untuk memberdayakan bawahan dengan orientasi profesionalisme.
4. Kembali ke fungsi dasar pemerintah. Fungsi dasar pemerintah yang utama yaitu mengayomi, melayani masyarakat termasuk menjamin tercapainya kesejahteraan umum masyarakat, yaitu kesejahteraan di segala bidang kehidupan masyarakat.

E. Sistem Administrasi Kependudukan

Dalam perkembangan ilmu administrasi negara maka telah terjadi pergeseran titik tekan dari *administration of public* dimana negara sebagai agen tunggal implementasi fungsi negara atau pemerintahan kepada orientasi *administration for public* dimana negara atau pemerintah hanyalah

sebagai fasilitator dan tidak lagi merupakan aktor utama atau sebagai *driving forces* (Utomo, 2012; 7)

Sistem pelaksanaan administrasi yang baik ketika pelaksana dalam hal ini birokrasi berdimensi kerakyatan dalam perspektif yang lebih luas dan dalam, tidak hanya ditujukan untuk dan demi masyarakat (sebagai objek sekaligus subjek) tetapi membentuk masyarakat dimana masyarakat dapat meningkatkan kapasitasnya, masyarakat terlibat sebagai *learning organization*, dan ikut bertanggungjawab secara penuh dalam setiap kegiatan pemerintahan serta mampu memberdayakan dirinya (Utomo, 2012:16).

Administrasi kependudukan diatur didalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Pada pasal 1 dijelaskan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pelayanan kependudukan merupakan tugas dari pemerintah melalui lembaga atau instansi terkait yang diberi kuasa oleh negara untuk melakukan kegiatan pelayanan kependudukan. Berdasarkan Pasal 3 UU Administrasi Kependudukan disebutkan bahwa, setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi

pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Selanjutnya kewajiban dan tanggungjawab pemerintah dalam melaksanakan administrasi kependudukan diatur didalam Pasal 5 UU Administrasi Kependudukan yang menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban dan bertanggungjawab menyelenggarakan administrasi kependudukan secara nasional, yang dilakukan oleh menteri dengan kewenangan meliputi: (a). Koordinasi antar instansi dalam urusan administrasi kependudukan; (b). Penetapan sistem, pedoman, dan standar pelaksanaan administrasi kependudukan; (c). Sosialisasi administrasi kependudukan; (d). Pemberian bimbingan, supervisi, dan konsultasi pelaksanaan urusan administrasi kependudukan; (e). Pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala nasional; dan (f). Pencetakan, penerbitan, dan distribusi blanko dokumen kependudukan.

Adapun tugas dan wewenang dari pemerintah daerah dalam hal ini Bupati/Walikota dalam hal urusan administasi kependudukan diatur didalam Pasal 7 ayat (1) dimana kewenangan dari pemerintah kabupaten/kota meliputi: (a) Koordinasi penyelenggaraan administrasi kependudukan; (b) Pembentukan instansi pelaksana yang tugas dan fungsinya di bidang administrasi kependudukan; (c) Pengaturan teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (d) Pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi

kependudukan; (e) Pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan; (f) Penugasan kepada desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan; (g) Pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala Kabupaten/Kota; dan (h) Koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Penyelenggaraan kewenangan dan instansi pelaksana administrasi kependudukan Kabupaten/Kota tidak dapat dilepaskan dari pemerintah daerah yang tunduk dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah. Dimana dalam Pasal 14 ayat (1) disebutkan bahwa pelayanan kependudukan dan catatan sipil itu merupakan urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah untuk Kabupaten/Kota. Dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah tunduk pada Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Dalam proses pelaksanaan administrasi kependudukan mulai dari pendataan dan pencatatan sipil dilaksanakan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang disebut dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Hal tersebut diatur didalam Pasal 1 angka 21 UU Administrasi Kependudukan bahwa SIAK adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan ditingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan.

Hasil dari pencatatan kependudukan menjadi dokumen kependudukan resmi yang dimiliki dan menjadi hak penduduk yang telah didaftarkan. Didalam Pasal 1 angka (8) UU Administrasi Kependudukan, menyebutkan bahwa dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Adapun dokumen kependudukan tersebut berdasarkan Pasal 59 angka (1) meliputi: (a) Biodata Penduduk; (b) Kartu Keluarga (KK); (c) Kartu Tanda Penduduk (KTP); (d) Surat keterangan kependudukan; dan (d) Akta Pencatatan Sipil. Kemudian pada angka (2) huruf (f) dimana salah satu bagian dari surat keterangan kependudukan adalah akta kelahiran.

Adapun data perseorangan seperti yang diatur dalam Pasal 58 angka (2) meliputi; nomor KK, NIK, nama lengkap, jenis kelamin, tempat lahir, golongan darah, agama/kepercayaan, status perkawinan, status hubungan dalam keluarga, cacat fisik dan/atau mental, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, NIK ibu kandung, nama ibu kandung, NIK ayah, nama ayah, alamat sebelumnya, alamat sekarang, kepemilikan akta kelahiran/surat kenal lahir, nomor akta kelahiran/nomor surat kenal lahir, kepemilikan akta perkawinan/buku nikah, nomor akta perkawinan/buku nikah, tanggal perkawinan, kepemilikan akta perceraian, nomor akta perceraian/surat cerai, dan tanggal perceraian.

Sementara itu pada Pasal 2 UU Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh: (a). Dokumen kependudukan; (b). Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil; (c). Perlindungan atas data pribadi; (d). Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen; (e). Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan/atau keluarganya; dan (f). Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.

F. Hasil Penelitian Terdahulu

Peran hasil penelitian terdahulu pada penelitian ini adalah sebagai pembanding terhadap penelitian yang pernah ada dengan penelitian yang peneliti akan lakukan. Sehingga dengan penelitian yang baru dapat menunjukkan perbedaan sebagai tanggungjawab ilmiah dalam memberikan kontribusi ilmu pengetahuan yang sifatnya kebaruan, baik itu dalam bentuk konsep baru maupun penyempurnaan konsep sebelumnya. Berikut beberapa hasil penelitian terdahulu yang dianggap memiliki kesesuaian dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Agus Mulia Siregar. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 2014 yang berjudul “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan”.

Hasil penelitian ini adalah persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yaitu pelayanan Akta Kelahiran yang diukur dari 14 unsur pelayanan. Dari ke 14 unsur pelayanan, hanya terdapat dua unsur pelayanan, yaitu tanggung jawab petugas pelayanan dan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan yang termasuk dalam kategori sangat baik dan 9 unsur pelayanan. Sedangkan terdapat 3 unsur pelayanan yaitu kejelasan petugas pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan yang termasuk dalam kategori kurang baik, Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Akta adalah faktor organisasi, kemampuan dan keterampilan serta system dan prosedur pelayanan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Arlita Rakhmah Ilmu Administrasi Negara, FISIP, UNESA yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) kota Surabaya”.

Hasil penelitian ini adalah “kualitas pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di Disdukcapil Surabaya sudah cukup baik, namun ada beberapa yang perlu diperbaiki masalah prasarana. Selain itu mengenai ketepatan waktu yang kurang tepat dan mengenai masalah komunikasi. Seharusnya pihak Disdukcapil harus memberikan perhatian lebih mengenai hal ini. Sehingga pengguna jasa tidak perlu bolak-balik untuk mengambil e-KTP mereka. Selain itu pihak Disdukcapil Surabaya harus lebih teliti lagi agar tidak ada berkas pemohon yang terselip, karena dengan begitu maka e-KTP akan jadi tepat waktu.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Agus Sofyan yang berjudul “Kinerja Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat”.

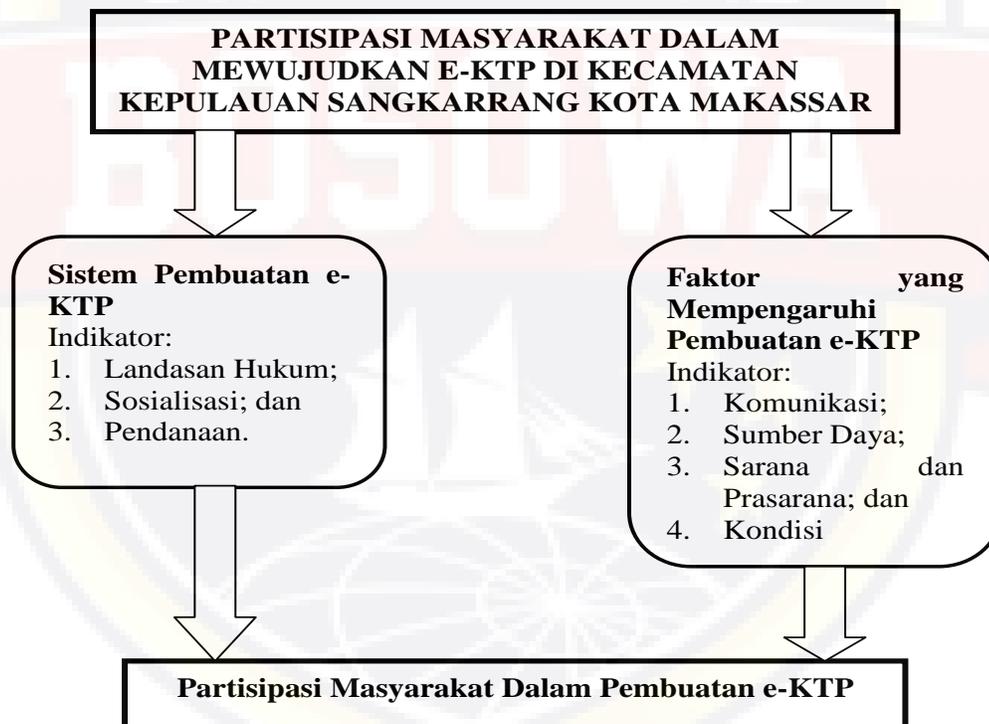
Hasil penelitian ini adalah kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat berdasarkan pada 10 prinsip pelayanan yang ada, ternyata 5 dari 10 prinsip tersebut telah dapat dijalankan dengan baik, kelima prinsip dimaksud adalah mengenai Kesederhanaan Prosedur, Kejelasan, Keamanan, Tanggungjawab dan Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan. Selanjutnya 5 (lima) prinsip dari 10 prinsip tersebut, ternyata dalam memberikan pelayanan pada dinas dimaksud, belum dapat terealisasi secara baik, sehingga masih perlu peningkatan kinerja pelayanan agar mencapai pada terciptanya pelayanan prima pada dinas tersebut. Kelima prinsip dimaksud adalah hal-hal yang berkaitan dengan Kepastian Waktu Pelayanan, Akurasi Produk Pelayanan, Kelengkapan Sarana dan Prasarana Pelayanan, Kemudahan Akses dan Kenyamanan dalam memberikan pelayanan.

G. Kerangka Konseptual

Berdasarkan kajian teoritis dan tinjauan pustaka yang sudah di uraikan pada bab-bab sebelumnya, berikut ini dikemukakan kerangka yang berfungsi sebagai penuntun, sekaligus mencerminkan alur pikir dan merupakan dasar analisis pada penelitian ini. Bahwa partisipasi masyarakat dalam rangkah perwujudakan kebijakan pembuatan e-KTP merupakan sesuatu yang perlu dilakukan sebagai upaya dalam mendukung tertib administrasi seperti yang dicanangkan oleh pemerintah pusat.

Ada dua aspek penting yang akan digali didalam penelitian ini sehingga mampu membedah persoalan yang sesungguhnya berkaitan dengan partisipasi masyarakat yang ada di kecamatan Kepulauan Sangkarrang dalam pembuatan e-KTP. Adapaun kedua aspek tersebut adalah pertama untuk melihat bagaimana proses yang selama ini diterapkan oleh pemerintah kecamatan Kepulauan Sangkarrang dalam pembuatan e-KTP. Dan kedua, untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang.

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2007:4) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai partisipasi masyarakat Kecamatan Kepulauan Sangkarrang dalam mendukung dan mewujudkan program e-KTP.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang Kota Makassar. Adapun pelaksanaan penelitian pada bulan Juli 2020. Hal ini disesuaikan dengan kalender akademik Universitas Bosowa.

C. Fokus dan Deskripsi Fokus

Berdasarkan permasalahan-permasalahan terkait dengan upaya untuk mendorong partisipasi masyarakat Kecamatan Kepulauan Sangkarrang dalam

rangka mewujudkan program pembuatan e-KTP untuk seluruh penduduk terkhusus di kota Makassar. Adapun fokus penelitian ini adalah:

1. Untuk mencermati seperti apa system dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang sehingga masyarakat terdorong untuk terlibat aktif dalam pembuatan e-KTP. Adapun indikator yang digunakan dalam rangka untuk membedah persoalan yang dimaksud yaitu landasan hukum yang digunakan, sosialisasi yang dilakukan selama ini dan kapasitas dan sumber pendanaan yang cukup.
2. Untuk melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dalam rangka mendorong masyarakat Kepulauan Sangkarrang untuk berpartisipasi secara aktif dalam pembuatan e-KTP. Indikator yang digunakan dalam hal ini adalah komunikasi yang dilakukan selama ini, ketersediaan sumber daya, sarana dan prasarana, dan kondisi geografis.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam tradisi penelitian kualitatif adalah manusia/atauorang yakni peneliti sendiri dengan menggunakan alat bantu berupa catatan, tape recorder, dan tustel (camera). Catatan, *tape recorder*, dan tustel hanya digunakan sebagai alat bantu dalam melakukan penelitian. Oleh karena itu, sebagai instrumen penelitian, peneliti melakukan pemahaman makna data yang peneliti peroleh di lapangan. Jadi, instrumen penelitian dalam penelitian kualitatif adalah orang atau manusia sedangkan alat bantu seperti catatan dan lainnya hanya merupakan “senjata” pelengkap.

Karena peneliti sebagai instrumen kunci dalam penelitian ini, maka peneliti mempersiapkan diri dengan mencari senjata yang tepat, sehingga dengan menggunakan senjata itu peneliti dapat mengolah data menjadi informasi yang bermakna. Sebagai instrumen penelitian ini, maka peneliti membuat perencanaan sebagai berikut:

1. Pralapanan.

Pada tahap ini peneliti telah mempersiapkan rancangan penelitian, menentukan lokasi penelitian, menjajaki dan menilai fisik lapangan, menentukan informan, menyiapkan perlengkapan penelitian yang dibutuhkan.

2. Terjun Lapangan

Untuk mengumpulkan data atau informasi melalui wawancara dan observasi serta studi dokumentasi dengan menggunakan “senjata” yang telah disiapkan seperti catatan, rekaman (*tape recorder*) dan bila perlu kamera untuk mengabadikan semua kegiatan yang dilakukan oleh subjek penelitian. Berkenaan dengan alat “senjata” dalam penelitian, Sugiyono (2009: 81-82) mengatakan bahwa alat bantu berguna agar hasil wawancara dapat terekam dengan baik dan peneliti memiliki bukti telah melakukan wawancara kepada informan atau sumber data. Karenaitu, maka diperlukan bantuan alat-alat sebagai berikut:

- a. Buku catatan: berfungsi untuk mencatat semua percakapan dengan sumber data. Sekarang sudah banyak komputer yang kecil, *notebook* yang dapat digunakan untuk membantu mencatat data hasil wawancara.

- b. *Tape recorder*: berfungsi untuk merekam semua percakapan atau pembicaraan. Penggunaan *tape recorder* dalam wawancara perlu memberi tahu kepada informan apakah dibolehkan atau tidak.
- c. Kamera: untuk memotret kalau peneliti sedang melakukan pembicaraan dengan informan atau sumber data. Dengan adanya foto ini, maka dapat meningkatkan keabsahan penelitian akan lebih terjamin, karena peneliti betul-betul melakukan pengumpulan data.

E. Jenis dan Sumber Data

Dalam rangka mendukung penentuan informan penelitian yang dianggap memiliki kapabilitas dan kredibilitas pada penelitian ini maka terlebih dahulu dipilih jenis data yang akan digunakan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dengan teknik pengamatan langsung terhadap objek maupun wawancara langsung kepada para informan yang relevan dengan fokus penelitian. Menurut Arikunto (2010), data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, yakni subjek penelitian atau informan yang berkenaan dengan variabel yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung.

Sumber data primer pada penelitian ini terdiri dari :

- a. Camat Kepulauan Sangkarrang (1 Orang)
- b. Sekretaris Kecamatan Kepulauan Sangkarrang (1 orang)

- c. Pegawai Kependudukan di kecamatan Kepulauan Sangkarrang (1 Orang)
- d. Kepala Kelurahan di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang (2 Orang)
- e. Masyarakat di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang (3 Orang)

Jadi total informan adalah 8 orang.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari objeknya baik secara lisan maupun tulisan. data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer. Menurut Arikunto (2010), data sekunder dalam sebuah penelitian diperoleh dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis serta dari studi pustaka. Data sekunder dapat berasal dari dokumen-dokumen grafis seperti tabel, catatan, chat, foto dan lain-lain. Sumber data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari :

- a. Peraturan Perundang-Undangan:
- b. Buku;
- c. Penelusuran data online;
- d. Jurnal Ilmiah;
- e. Dokumentasi.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Pada penelitian ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif sehingga data yang diperoleh haruslah mendalam, jelas dan spesifik.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan bahan-bahan yang berhubungan dengan penelitian yang dapat berupa data, fakta, gejala, maupun informasi yang sifatnya *valid* (sebenarnya), *realible* (dapat dipercaya) dan objektif (sesuai dengan kenyataan).Selanjutnya dijelaskan oleh Sugiyono (2009) bahwa pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan atau triangulasi. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara adalah usaha teknik pengumpulan data dengan cara bertanya langsung dengan informan kunci yang terkait dengan masalah yang diteliti. Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai.

Wawancara dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan kepada mereka beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data langsung melalui serangkaian tanya jawab terhadap informan yang terpilih untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.

2. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung proses

pelayanan pada Kantor pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Provinsi Sulawesi Selatan. Dalam observasi langsung, pengumpulan data pencatatan yang dilakukan peneliti terhadap objek dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang sedang diteliti atau diamati.

3. Dokumen

Dokumen sebagai sumber data lainnya yang bersifat melengkapi data utama yang relevan dengan masalah dan fokus penelitian, antara lain meliputi: Rencana strategis, berbagai program pengawasan dan hasil-hasil rapat, data ini dipergunakan untuk melengkapi hasil wawancara dan pengamatan terhadap tempat dan peristiwa.

G. Teknik Analisis Data

Proses analisis data dalam penelitian ini, pada hakekatnya dilakukan untuk menemukan sebuah pola, dengan cara mempelajari dan menelaah seluruh data yang tersedia. Data yang diperoleh dari berbagai sumber yaitu: pengamatan langsung, dan dokumen. Untuk menetapkan bagian-bagian, hubungan antar kajian dan hubungan terhadap keseluruhannya. Hakekatnya adalah untuk meningkatkan pemahaman terhadap semua hal yang dikumpulkan, yang selanjutnya menyajikan hasil kajian atau analisis data penelitian.

Untuk melakukan proses analisis data menurut Milles dan Huberman dalam Sugiyono (2010:91) peneliti akan melakukan tiga tahapan proses, yaitu:

1. Tahapan reduksi data (*data reduction*). Data yang diperoleh dari lokasi penelitian (data lapangan) dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap

dan terinci. Laporan lapangan oleh peneliti akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya (malalui proses penyuntingan, pemberian kode dan pentabelan). Reduksi data ini dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung.

2. Tahapan penyajian data (*data display*). Data dimasukkan untuk memudahkan peneliti dalam melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Dengan kata lain merupakan pengorganisasian data ke dalam bentuk tertentu sehingga kelihatan dengan sosoknya lebih utuh.
3. Tahapan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*concluding drawing verivication*). Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung.

Sejak awal memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan yaitu dengan cara mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang masih bersifat *tentative*, akan tetapi dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus, maka akan diperoleh kesimpulan yang bersifat "*grounded*". Dengan kata lain setiap kesimpulan senantiasa terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung yang melibatkan interpretasi peneliti.

H. Rencana Pengujian Keabsahan Data

Pengabsahan data adalah untuk menjamin bahwa semua yang telah diamati dan diteliti peneliti sesuai (relevan) dengan data yang sesungguhnya ada dan memang benar-benar terjadi hal ini dilakukan peneliti untuk memelihara dan menjamin bahwa data tersebut benar, baik bagi pembaca maupun subjek penelitian. Untuk memperoleh tingkat keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi yaitu mengadakan perbandingan antara sumber data yang satu dengan yang lain.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Moleong (2000:45) bahwa triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data tersebut. Teknik yang digunakan dalam penelitian ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya yang dianggap relevan. Triangulasi dengan sumber lainnya berarti membandingkan data dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat berbeda. Menurut Patton dalam Moleong (2000:47) tentang hal di atas dapat dicapai dengan jalan:

1. Membandingkan apa yang dikatakan dengan kenyataan yang dilakukan, dengan cara melihat langsung dan memastikannya dengan sumber data yang lain.
2. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, dengan cara mengumpulkan kedua hasil data tersebut lalu mengecek kembali kebenarannya dan disesuaikan seperti kenyataannya.

3. Membandingkan isi hasil wawancara dengan isi suatu dokumentasi yang berkaitan. Padatahapini kedua hasil data tersebut lalu mengecek kembali kebenarannya dan disesuaikan seperti kenyataannya.

Moleong menyatakan bahwa teknik analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang terkumpul. Data yang terkumpul banyak sekali dan terdiri dari catatan lapangan dan komentar, gambar, foto, dokumen dan lain sebagainya. Pekerjaan analisis data dalam hal ini ialah mengatur, menguraikan, mengelompokkan, memberikan kode dan mengkategorikannya, pengorganisasian dan pengelolaan data bertujuan menemukan tema dan hipotesis kerja yang akhirnya diangkat menjadi teori substantif.

BOSOWA



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Kecamatan Kepulauan Sangkarrang

Kecamatan Kepulauan Sangkarrang yang terletak dibagian utara yang merupakan satu dari lima belas Kecamatan yang ada di Makassar. Kecamatan Kepulauan Sangkarrang merupakan kecamatan termuda yang terbentuk pada tahun 2017 yang mempunyai visi : mewujudkan kecamatan kepulauan sangkarrang sebagai daerah wisata dan taman kehidupan bahari yang berkelanjutan yang dihuni masyarakat berwawasan bahari. Untuk mewujudkan visi tersebut maka misi kecamatan kepulauan sangkarrang yaitu:

- a. Mewujudkan kecamatan kepulauan Sangkarrang sebagai kawasan wisata bahari unggulan di Sulawesi Selatan.
- b. Meningkatkan profesionalisme aparatur pemerintah Kecamatan.
- c. Mewujudkan pelayanan terpadu yang berkualitas.
- d. Mewujudkan peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pemberdayaan masyarakat bahari.
- e. Mewujudkan lingkungan fisik dan tata ruang yang mendukung pembangunan wisata bahari berkelanjutan.

Sedangkan penduduk Kecamatan Kepulauan Sangkarrang adalah 13.703 Jiwa yang terdiri dari 6.748 jiwa laki-laki dan 6.955 jiwa perempuan yang terbagi lagi

dalam 3.451 KK dan 57 RT serta 15 RW. Mata pencaharian masyarakat umumnya adalah sebagai nelayan dan sebagian lagi sebagai pengrajin perahu.

Kecamatan Kepulauan Sangkarrang terdiri dari 3 Kelurahan dengan luas wilayah 54,23 ha. Dari luas wilayah tersebut tercatat bahwa Kelurahan Barrang Lompo memiliki luas wilayah 19,23 ha, Kelurahan Barrang Caddi memiliki luas wilayah 38,19 ha yang terdiri dari 5 (lima) pulau yaitu pulau lumu-lumu, pulau lanjukung, pulau bone tambu, pulau langkai serta pulau barrang caddi itu sendiri, sedangkan Kelurahan terakhir yaitu Kelurahan Kodingareng memiliki luas wilayah 14 ha yang terdiri dari pulau kodingareng dan pulau kodingareng keke yang tak berpenghuni.

Mayoritas masyarakat Kecamatan Kepulauan Sangkarrang beragama Islam dengan memiliki fasilitas ibadah sebanyak 10 masjid dan 2 mushola yang tersebar di kelurahan kodingareng sebanyak 4, kelurahan barrang lompo sebanyak 2 dan kelurahan barrang caddi sebanyak 6 sarana ibadah.

Sedangkan realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan sebanyak Rp. 57.828.000,-. Yang terbagi menjadi Kelurahan Barrang Lompo penerimaan pajak bumi dan bangunan sebanyak Rp. 34.941.000,- Kelurahan Barrang Caddi sebanyak Rp. 8.710.000,- Kelurahan Kodingareng sebanyak Rp. 14.177.000,-.

Letak dan status Kelurahan di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang adalah pulau yang terdiri dari pantai dan memiliki ketinggian dari permukaan laut kurang dari 500 M. klasifikasi semua kelurahan yang ada di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang adalah swasembada. Sedangkan fasilitas kesehatan yang ada sebanyak 2

Puskesmas dan 4 Puskesmas Pembantu terdiri dari Kelurahan Kodingareng sebanyak 1 Puskesmas, Kelurahan Barrang Lompo sebanyak 1 puskesmas dan yang terakhir Kelurahan Barrang Caddi sebanyak 4 Pustu.

2. Kondisi Geografis

Tabel 4.1. Kecamatan Kepulauan Sangkarrang Secara Geografis

Menurut	Kel. Barrang Caddi	Kel. Barrang Lompo	Kel. Kodingareng
1. Luas wilayah	Luas wilayah: 38,916 ha yang terdiri dari : 1. Pulau Barrang Caddi 3,694 ha. 2. Pulau Bone Tambu 3,247 ha. 3. Pulau Lumu-Lumu 3,655 ha. 4. Pulau Langkai 28,32 ha. 5. Pulau Lanjukang 13,40 ha.	Luas wilayah adalah 19,23 ha	Luas wilayah adalah 14 ha
2. Jml Penduduk	Jumlah penduduk: 4.425 yang terdiri dari laki-laki: 2.113 dan perempuan 2.312	Jumlah penduduk: 4572 yang terdiri dari Laki-Laki: 2359 dan Perempuan : 2393	Jumlah penduduk 4526 yang terdiri dari: laki-laki: 2276 dan perempuan: 2250
3. Jml KK	Jumlah KK: 1079 KK	Jumlah KK: 1270 KK	Jumlah KK: 1081 KK
4. Jml RT/RW	Jumlah RT: 20 dan jumlah RW: 5	Jumlah RT: 21 dan jumlah RW: 4	Jumlah RT: 16, dan RW: 6
5. Mata Pencaharian	Mata pencaharian adalah Nelayan, Pembuat Perahu Fiber.	Mata pencaharian adalah Nelayan, Pengrajin Cindera Mata	Mata pencaharian adalah Nelayan
6. Fasilitas Ibadah	Jumlah Masjid: 6	Jumlah Masjid: 2	Jumlah Mushola: 2, dan Masjid: 2
7. Fasilitas	Fasilitas pendidikan	Fasilitas	Fasilitas

Pendidikan	yaitu SD: 4, SMP: 3 dan SMA: 1	pendidikan Tk: 1, SD: 2, SMP: 1, dan SMU: 1	Pendidikan: TK: 2, SD: 1, SMP: 1, SMU: 1, dan Pondok Hafiz Al-Qur'an : 1
8. Fasilitas Kesehatan	Puskesmas Pembantu: 4	Puskesmas: 1	Pukesmas: 1
9. Kebudayaan local	Kebudayaan setempat yaitu: Songkabala dan Upacara Pa'rappo.	Kebudayaan setempat yaitu: Songkabala, Dzikir Rebana, dan Tarian Nelayan	Kebudayaan setempat yaitu Tanjidor, Tarian Nelayan, Tarian Tude, Kesenian Tradisional Anggaru, dan Kesenian Sepak Takraw
10. Penerimaan PBB	Rp. 8.710.000	Rp. 34.941.000	Rp. 14.177.000

B. Temuan Penelitian

1. Sistem Pembuatan e-KTP di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang

Kementerian Dalam Negeri pada tahun 2011 telah meluncurkan sebuah program berkaitan dengan perubahan Kartu Tanda Penduduk Konvensional (KTP) menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Program tersebut didasari atas realita yang terjadi dilapangan dimana banyak penduduk yang memiliki lebih dari satu KTP jika pembuatannya dilakukan secara konvensional. Hal ini terjadi karna data kependudukan setiap penduduk tidak terintegrasi secara nasional.

a. Landasan Hukum

Kebijakan pembuatan e-KTP 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 atas Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009.

Berdasarkan UU No. 23 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan sebagaimana diturunkan didalam Permendagri No. 8 Tahun 2016 tentang perubahan kedua atas peraturan menteri dalam negeri No. 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional. Pelaksanaan kebijakan pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Dukcapil Kota Makassar melalui pemerintah kecamatan Kepulauan Sangkarrang sudah dilakukan sejak kebijakan tersebut diberlakukan pada tahun 2011.

Hasil wawancara peneliti dengan pegawai kependudukan di kecamatan Kepulauan Sangkarrang (Ibu Ririn Aprilia) mengungkapkan bahwa:

“Dalam hal urusan kependudukan dalam hal ini pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang didasarkan kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dasar hukum dalam hal ini yaitu UU Aminduk dan peraturan pemerintah lainnya.” (Wawancara, 8 Juli 2020)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Camat Kepulauan Sangkarrang (Bapak Firnandar Sabara S.STP, M.Si) kepada peneliti bahwa:

“Tentu sebagai abdi negara dan penyelenggara pemerintahan kita menjalankan setiap kebijakan dan program pemerintah sesuai dengan regulasi yang mengatur. Dan kita semua taat aturan termasuk pelaksanaan urusan penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang.” (Wawancara, 6 Juli 2020)

Dalam hal pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang dilakukan mengacu kepada standar operasional (SOP) yang dibuat. SOP adalah sebuah petunjuk yang sifatnya tertulis yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan

serta penggunaan fasilitas-fasilitas dilakukan dan berjalan secara efektif, konsisten, standard, dan sistematis.

Standar Operasional Prosedur(SOP) e-KTP yang diterapkan di kecamatan Kepulauan Sangkarrang dilakukan penerimaan berkas pemohon, kemudian diregistrasi oleh petugas, selanjutnya diparaf oleh petugas bagi dokume yang telah memenuhi syarat, perekaman, sampai kepada percetakan.

Hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris kecamatan Kepulauan Sangkarrang (Ibu Sitti Subaedah) mengungkapkan bahwa:

“Di kecamatan Kepulauan Sangkarrang kita memiliki SOP yang dijadikan rujukan bagi pegawai agar memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Selain itu SOP juga bertujuan masyarakat kita mengerti prosedur bagaimana mengurus pembuatan KTP di kantor kecamatan Kepulauan Sangkarrang. Sehingga dengan demikian masyarakat tidak dipersulit sekaligus mencegah terjadinya pungutan liar (Pungli).” (Wawancara, 7 Juli 2020)

Sementara itu Pegawai Kependudukan di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang (Ibu Ririn Aprilia) menyampaikan kepada peneliti bahwa:

“Pembuatan SOP merupakan suatu kebutuhan sekaligus kewajiban yang harus dibuat untuk diterapkan dalam setiap instansi pemerintah. Khusus pembuatan e-KTP SOP yang kita buat agar memudahkan masyarakat dalam urusan pembuatan e-KTP.” (Wawancara 8 Juli 2020)

Sementara itu syarat pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang dibuat dalam beberapa persyaratan seperti foto copy kartu keluarga, penyerahan KTP lama, permohonan pergantian KTP konvensional ke e-KTP. Hasil wawancara peneliti dengan pegawai kependudukan di kecamatan Kepulauan Sangkarrang (Ibu Ririn Aprilia) mengungkapkan kepada peneliti bahwa:

“Syarat pembuatan e-KTP yang kita terapkan di kecamatan Kepulauan Sangkarrang sama dengan yang diterapkan pada umumnya. Jadi sistem

pelayanan yang kita terapkan normal dan biasa tidak ada perlakuan khusus kepada masyarakat.” (Wawancara, 8 Juli 2020)

Dalam pelaksanaan pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang tidak berjalan dengan maksimal karna kondisi geografis di wilayah ini yang semuanya merupakan daerah kepulauan. Hasil wawancara penelitidengan Camat Kepulauan Sangkarrang (Bapak Firnandar Sabara S. STP, M.Si) mengungkapkan bahwa:

“Pelaksanaan e-KTP di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang sudah dilakukan sejak tahun 2011. Namun dalam pelaksanaan kebijakan tersebut tidak semuanya berjalan dengan baik sebagaimana hasil yang diharapkan. Ada beberapa kendala dan masalah yang dihadapi saat pelaksanaannya dilapangan. Masalah tersebut dikarenakan kecmatan Kepulauan Sangkarrang adalah seluruh wilayahnya merupakan daerah kepulauan sehingga menyulitkan bagi masyarakat jika mereka ingin mengurus e-KTP. Masyarakat yang akan mengurus e-KTP saja ke kecamatan mereka menggunakan trnasportasi laut seperti perahu dan kapal-kapal nelayan, dan ini tentu jadi kendala.” (Wawancara, 6 Juli 2020)

Dengan adanya masalah yang ditemukan dilapangan di kecamatan Kepulauan Sangkarrang tersebut membuat pemerintah daerah Kota Makassar melimpahkan kewenangan pencatatan administrasi pembuatan e-KTP kepada pemerintah kecamatan Kepulauan Sangkarrang melalui pegawai dari Dukcapil Kota Makassar yang ditugaskan secara khusus untuk urusan tersebut.

Hasil wawancara dengan Camat Kepulauan Sangkarrang (Bapak Firnandar Sabara S. STP, M.Si) menyampaikan kepada peneliti bahwa:

“Pada saat program e-KTP diluncurkan pertama kali semua proses pengurusan pembuatan e-KTP dilakukan di Dukcapil Kota Makassar, namun dalam pelaksanaannya kurang efektif khususnya kepada daerah-daerah kepulauan seperti di kecamatan Kepulauan Sangkarrang ini. Banyak masyarkat kami tidak bisa secara langsung mengurus ke Dukcapil salah satu masalahnya adalah biaya trnasportasi mereka relative sulit dan mahal karna harus melalui

laut. Karna itu pemerintah kota Makassar melalui Dukcapil menugaskan salah seorang pegawainya yang berkantor di kecamatan untuk mengurus urusan pencatatan sipil.” (Wawancara, 6 Juli 2020)

Dalam pelaksanaannya, e-KTP memerlukan persiapan dan pelatihan kepada pegawai yang menjalankannya. Termasuk salah satu masalah di kecamatan Kepulauan Sangkarrang adalah persoalan jaringan listrik dan internet. Daerah ini sebagai daerah kepulauan yang relative jauh dari daratan membuat akses jaringan listrik dan internet sangat terbatas.

Hasil wawancara peneliti dengan pegawai kependudukan di kecamatan Sangkarrang (Ibu Ririn Aprilia) mengungkapkan bahwa:

“Kecamatan Kepulauan Sangkarrang ini sebagai daerah kepulauan banyak mengalami kendala dalam hal urusan kependudukan salah satunya adalah pembuatan e-KTP. Jaringan listriknya sangat terbatas karna menggunakan generator dan juga jaringan internetnya karna masih terbatas pada pengelola layanan tertentu. Sementara sekarang ini sistem kita sudah terintegrasi secara nasional dan membutuhkan kerja cepat dan efektif.” (Wawancara, 8 Juli 2020)

Senada dengan yang disampaikan oleh Sekretaris Kecamatan Kepulauan Sangkarrang (Ibu Sitti Subaeda) menyampaikan bahwa:

“Proses pelayanan di daerah kami selama ini memang banyak mengalami kendala. Urusan internal dipengaruhi oleh jaringan listrik dan internet yang masih sangat terbatas sementara faktor eksternal adalah masyarakat susah datang ke kantor karna persoalan transportasi mereka yang kebanyakan harus menyeberang pulau.” (Wawancara, 7 Juli 2020)

b. Sosialisasi

Pada saat Dukcapil Kota Makassar memberikan wewenang kepada pemerintah kecamatan Sangkarrang untuk mengatur pencatatan kependudukan dalam hal pembuatan e-KTP selanjutnya kemudian dilakukan adalah melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Sosialisasi yang dilakukan dalam hal ini adalah memberikan

informasi kepada masyarakat bahwa pembuatan e-KTP tidak perlu lagi ke Dukcapil Kota Makassar, tetapi cukup dengan mendatangi kantor kecamatan.

Hasil wawancara peneliti dengan Camat Kepulauan Sangkarrang (Bapak Firnandar Sabara S.STP, M.Si) kepada peneliti mengungkapkan bahwa:

“Setelah adanya kebijakan dari Pemkot Makassar berkaitan dengan penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang pembuatan e-KTP bisa dilaksanakan di kecamatan khususnya di kecamatan Kepulauan Sangkarrang, selanjutnya yang kita lakukan adalah melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang hal tersebut. Dan kebijakan ini sangat membantu kami bersama dengan masyarakat karna jarak kami ke kota Makassar relative jauh dan transportasinya juga tidak mudah.” (Wawancara, 6 Juli 2020)

Kegiatan sosialisasi yang dilakukan dalam hal ini adalah memberikan penegasan kepada masyarakat sekitar bahwa dalam hal pengurusan pembuatan e-KTP, masyarakat kecamatan Kepulauan Sangkarrang tidak mesti lagi harus ke kota Makassar seperti yang sebelumnya dilakukan. Kebijakan pelaksanaan pembuatan e-KTP yang sudah dapat dilaksanakan di pemerintah kecamatan sangat membantu pemerintah yang ada di kecamatan Kepulauan Sangkarrang.

Hal ini dikarenakan keika sebelumnya urusan pembuatan e-KTP masih dilaksanakan di kota Makassar maka tidak sedikit masyarakat yang ada di kecamatan Kepulauan Sangkarrang memintah pemerintah yang yang di kecamatan untuk menemaninya ke kota.

Kegiatan sosialisasi yang dilakukan ini kemudia selanjutnya diserahkan dari pemerintah kecamatan kepada pemerintah ditingkat kelurahan. Hal ini dikarenakan dalam rangka untuk mempermudah proses sosialisasi karna pemerintah ditingkat kelurahan lebih memahami situasi dan kondisi masyarakatnya. Hal ini diungkapkan

oleh Lurah Barrang Caddi (Bapak M. Sahryl, S.S0s) menyampaikan kepada peneliti bahwa:

“Kami menyambut baik adanya kebijakan Pemkot Makassar seputar dengan pembuatan e-KTP di wilayah kami karna ini sangat membantu masyarakat kami didaerah kepulauan seperti diwilayah kami ini.Karna itu pemerintah melalui camat sudah memerintahkan kepada kami untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat bahwa membuat e-KTP tidak mesti harus ke Kota Makassar karna sudah bisa dilayani di kecamatan.” (Wawancara, 9 Juli 2020)

Dari tiga kelurahan yang ada dikecamatan Kepulauan Sangkarrang semuanya mendapat perintah dari pemerintah tingkat kecamatan untuk bekerja maksimala dalam hal pemberian sosialisasi tersebut. Sosialisasi ini diharapkan akan menjadi informasi umum yang akan diketahui secara bersama oleh masyarakat yang ada di kecamatan Kepulauan Sangkarrang sehingga pelayanan pembuatan e-KTP dapat segera dilakukan di kecamatan. Dalam hasil wawancara peneliti dengan Lurah Kodingareng(Bapak Ruslan Jufri A.Md) kepada peneliti mengungkapkan bahwa:

“Kita telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat bahwa kalau mengurus KTP tidak perlu lagi ke kota cukup dengan mendatangi kantor kecamatan. Dan hal ini kita sambut baik karna sangat membantu masyarakat kami yang berada di daerah kepulauan seperti diwilayah kami.Akses disini sangat susah jika harus kekota karna transportasi saja kesana harus menggunakan transportasi laut dan biayanya relative mahal ditambah lagi dengan perjalanan yang sangat membahayakan karna hanya menggunakan kapal-kapal kecil.” (Wawancara, 10 Juli 2020)

Dengan adanya sosialisasi kepada masyarakat di kecamatan Kepulauan Sangkarrang mengenai pengurusan pembuatan e-KTP yang tidak perlu ke kotaMakassar sehingga mereka cukup dengan mendatangi kantor kecamatan untuk urusan pembuatan e-KTP. Pada dasarnya masyarakat di kecamatan Kepulauan Sangkarrang sudah mengetahui mengenai hal tersebut.

Hasil wawancara peneliti dengan salah satu masyarakat di kelurahan Barrang

Caddi (Bapak Hamzah Baso) menyampaikan kepada peneliti bahwa:

“Kami sudah tahu bahwa mengurus e-KTP tidak perlu lagi ke kota Makassar karna sudah disosialisasikan oleh pemerintah kelurahan kepada kami. Namun masalahnya saat mengurus e-KTP di kecamatan biasanya lambat karna alatnya sering bermasalah. Padahal kita datang ini susah sekali, apalagi harus menyebrang pulau.” (Wawancara, 11 Juli 2020)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh masyarakat di kelurahan Kodingareng

(Ibu St. Dahniar Tajuddin) kepada peneliti bahwa:

“Kita sudah mengetahui bahwa mengurus e-KTP tidak perlu lagi ke Kota Makassar karena sudah tersedia di kantor kecamatan. Pemerintah sebelumnya telah menginformasikan kepada kami dan kami masyarakat menyambut baik karna jarak menjadi lebih dekat. Hanya saja biasanya kalau mengurus e-KTP di kecamatan biasanya lama karna persoalan jaringan listrik dan internet.” (Wawancara, 11 Juli 2020)

Persoalan jaringan internet adalah salah satu masalah dalam urusan pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang. Karna itu pelayanan pembuatan e-KTP tersebut sangat tergantung dengan kondisi jaringan internet tersebut.

Hasil wawancara peneliti dengan Camat Kepulauan Sangkarrang (Bapak Firnandar Sabara S.STP, M.Si) kepada peneliti mengungkapkan bahwa:

“Salah satu masalah yang setiap saat kami temui di kecamatan Kepulauan Sangkarrang dalam hal pembuatan e-KTP adalah masalah jaringan internet. Jaringan kita belum mampu secara maksimal karna sangat jauh dari daratan sementara fasilitas infrastruktur jaringan disini juga terbatas apalagi listriknya juga terbatas.” (Wawancara, 6 Juli 2020)

Pada saat jaringan internet bagus maka proses pembuatan e-KTP juga tidak butuh waktu lama. Hal ini diakui oleh masyarakat di kelurahan Kodingareng (Ibu St. Dahniar Tajuddin) kepada peneliti bahwa:

“Beberapa waktu yang lalu saya mengurus e-KTP di kecamatan dan ternyata tidak butuh waktu lama KTPnya langsung jadi. Dan ini sangat membantu karena saya harus menyebrang pulau kesini dan itupun naik perahu. Kalau saya harus bolak-balik repot dan membahayakan.” (Wawancara, 11 Juli 2020)

c. Pendanaan

Pelaksanaan suatu program tentu tidak lepas dari ketersediaan pendanaan dalam rangka untuk mendukung jalannya kebijakan tersebut. Dalam hal pendanaan urusan pembuatan e-KTP di setiap Dukcapil, sumber pendanaannya berasal dari Dana Alokasi Khusus (DAK) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (DAU).

Namun berbeda dengan pendanaan pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang karena kecamatan ini tidak hanya mengurus urusan pemerintahan dibidang pencatatan pembuatan e-KTP saja berbeda dengan Dukcapil. Pendanaannya terbatas untuk kegiatan urusan pembuatan e-KTP termasuk pegawai yang ditugaskan adalah pegawai yang berasal dari Dukcapil itu sendiri bukan merupakan pegawai dari kecamatan.

Hasil wawancara peneliti dengan Camat Kepulauan Sangkarrang (Bapak Firnandar Sabara S, STP. M.Si) kepada peneliti bahwa:

“Sumber pendanaan pembuatan e-KTP berasal dari DAK dan DAU, namun berbeda dengan pendanaan pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang. Hal ini disebabkan karena kegiatan pembuatan e-KTP ini hanya urusan yang diperbantukan dari pemerintah kota Makassar. Jadi dana selama ini yang digunakan yang berasal dari pemerintah hanya untuk peralatan seperti peralatan perekaman, ATK dan gaji bagi pegawai yang ditugaskan. Itupun dana tersebut langsung dari Dukcapil tidak secara khusus dianggarkan di kecamatan untuk diusulkan kepada pemerintah daerah.” (Wawancara, 6 Juli 2020)

Kebutuhan penganggaran yang digelontorkan selama ini belum mencukupi dibanding dengan kebutuhan kegiatan dilapangan. Hal ini dikarenakan kecamatan

Kepulauan Sangkarrang secara geografis wilayahnya terpisah pada masing-masing pulau. Dalam satu kecamatan terdiri dari tiga kelurahan dimana masing-masing kelurahan berbatasan laut dengan kelurahan lainnya. Ditambah lagi dengan beban biaya listrik yang relative mahal karna masih menggunakan generator yang setiap saat butuh pembelian bensin yang tentu jauh lebih mahal.

Hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris kecamatan Kepulauan Sangkarrang (Ibu Sitti Subaedah) kepada peneliti mengungkapkan bahwa:

“Biaya penyelenggaraan pemerintahan di kecamatan kami jauh lebih mahal dibandingkan dengan kecamatan lainnya. Setiap hari pada jam kantor harus menyalakan generator untuk kebutuhan listrik yang tentu harus mengeluarkan uang untuk biaya pembelian bensin. Sementara beberapa kegiatan pemerintahan yang kita kerjakan seperti pembuatan e-KTP. Dalam anggaran pembiayaan e-KTP sendiri dananya terbatas dari Dukcapil sementara hampir setiap hari kita melayani masyarakat dalam hal perekaman dan percetakan pembuatan e-KTP.” (Wawancara, 7 Juli 2020)

Sementara itu dalam hal pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang tidak dipungut biaya sama sekali kepada masyarakat. Masyarakat hanya dipertanggungjawabkan untuk menyiapkan kelengkapan berkas untuk mempercepat proses pengurusan.

Hasil wawancara peneliti dengan petugas kependudukan di kecamatan Kepulauan Sangkarrang (Ibu Ririn Aprilia) kepada peneliti menyampaikan bahwa:

“Selama ini yang kita lakukan tidak ada pungutan sama sekali kepada masyarakat yang mengurus KTP. Hal ini sesuai dengan SOP yang kita buat dan perintah dari atasan. Apalagi di kecamatan Kepulauan Sangkarrang ini yang wilayahnya antar pulau. Membuat KTP saja gratis belum tentu semua berkesempatan mengurus apalagi kalau harus dibebani lagi dengan biaya pungutan seperti itu.” (Wawancara, 8 Juli 2020)

Ketika peneliti melakukan konfirmasi mengenai hal tersebut kepada masyarakat di kelurahan Barrang Caddi (Bapak Hamzah Baso) kepada peneliti menyampaikan bahwa:

“Pengurusan KTP di kecamatan tidak dibayar sama sekali. Beberapa waktu yang lalu saat saya mengurus KTP saya tidak membayar sama sekali kecuali uang untuk foto copy kelengkapan berkas. Tapi itu tentu sudah kewajiban kita.” (Wawancara, 11 Juni 2020)

Hal yang sama juga disampaikan oleh masyarakat di kelurahan Kodingareng (Ibu St. Dahniar Tajuddin) kepada peneliti mengungkapkan bahwa:

“Pada saat saya buat KTP di kecamatan saya tidak membayar biaya apapun kecuali uang yang saya keluarkan untuk kelengkapan berkas seperti foto copy. Dan petugasnya juga tidak mau dibayar karna sesuai dengan SOP tidak boleh ada pungutan sama sekali.” (Wawancara, 12 Juli 2020)

2. Faktor yang Mempengaruhi Pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang

Sebagai daerah kepulauan kecamatan Kepulauan Sangkarrang dalam rangka untuk mewujudkan program-program pemerintahan tidak terlepas dari berbagai masalah. Masalah tersebut dapat bersala dari internal dari pemerintah kecamatan Kepulauan Sangkarrang dapat juga berasal dari luar pemerintahan seperti misalnya kondisi geografis wilayah yang ada di kecamatan Kepulauan Sangkarrang.

Untuk melihat secara konferehensif faktor yang mempengaruhi proses pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang maka ada empat indikator yang peneliti jadikan sebagai barometer yaitu komunikasi, sumber daya, sarana dan prasarana, dan kondisi wilayah yang ada di kecamatan Kepulauan Sangkarrang. Keempat hal inilah yang akan membedah secara jelas alasan yang melatarbelakangi

masalah pengurusan pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang. Secara kasat mata masalah sarana dan prasarana yang menghubungkan kantor pemerintahan dengan pemukiman masyarakat sebagai konsekuensi dari kondisi wilayah kepulauan.

Gambar 4.1. Transportasi Jollora/Lepa-Lepa yang Digunakan Masyarakat



(Sumber: Foto Pemerintah Kecamatan Kepulauan Sangkarrang Tahun 2020)

a. Komunikasi

Komunikasi adalah salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang. Hal ini dikarenakan dalam pelaksanaan suatu kebijakan diperlukan komunikasi yang baik dalam rangka untuk menyampaikan pesan sehingga dapat dimengerti oleh semua pihak.

Dalam hal pelaksanaan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang bertanggungjawab penuh dalam hal pembuatan e-KTP di wilayah tersebut. Pentingnya komunikasi dikarenakan di wilayah ini penduduknya tersebar di beberapa pulau yang relative saling berjauhan yang semua kelurahan berbatasan dengan laut.

Hasil wawancara peneliti dengan Camat Kepulauan Sangkarrang (Bapak Firnandar Sabara S.STP, M.Si) kepada peneliti mengungkapkan bahwa:

“Komunikasi yang kita lakukan kepada masyarakat di wilayah kami sudah dilakukan dengan baik dalam menerapkan kebijakan e-KTP. Kita

sudah menyampaikan informasi dengan baik kepada semua pegawai sebagai pelaksana kebijakan e-KTP mengenai apa saja yang harus mereka kerjakan, seperti melayani masyarakat dalam pembuatan e-KTP.” (Wawancara, 6 Juli 2020)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Lurah Barrang Caddi (Bapak M. Sahryl

S.Sos) kepada peneliti bahwa:

“Kita sudah melakukan komunikasi melalui sosialisasi yang memberikan informasi yang jelas tentang pentingnya membuat e-KTP untuk identitas yang sah sebagai warga negara Indonesia kepada masyarakat Kepulauan Sangkarrang. Sosialisasi yang kita lakukan berupa pemasangan spanduk diberapa titik di setiap kelurahan, selain itu kita juga melakukan kerjasama dengan majelis taklim di setiap masjid yang ada di Kepulauan Sangkarrang dalam upaya mensosialisasikan e-KTP. Sosialisasi ini kami lakukan agar masyarakat mengerti dan dapat memahami tentang e-KTP, dan tempat membuatnya juga tidak perlu lagi ke kota tapi cukup dengan mendatangi kantor kecamatan Kepulauan Sangkarrang.” (Wawancara, 9 Juli 2020)

Penyampaian informasi kepada masyarakat juga harus jelas dalam hal strategi komunikasi. Dalam hal pelaksanaan pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang penyampaian informasinya sudah dilakukan dengan baik. Hasil wawancara peneliti dengan Camat Kepulauan Sangkarrang (Bapak Firnandar Sabara, S.STP. M.Si) mengungkapkan kepada peneliti bahwa:

“Informasi yang kita sampaikan berkaitan dengan pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang sudah sangat jelas kepada masyarakat tentang manfaat e-KTP, syarat-syarat dan langkah-langkah dalam pembuatan e-KTP. Mereka yang disasar adalah kelompok masyarakat yang belum memiliki e-KTP atau yang lagi mengurus e-KTP.” (Wawancara, 6 Juli 2020)

Ketika hal tersebut dikonfirmasi kepada salah seorang masyarakat di kelurahan Barrang Caddi (Bapak Hamzah Baso) mengungkapkan kepada peneliti bahwa:

“Berkaitan dengan informasi pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang selama ini sudah sangat jelas kepada kami masyarakat dan saya pun sudah mengerti seperti apa syarat-syarat dan proses dalam pembuatan e-KTP.” (Wawancara, 11 Juli 2020)

Sementara itu dalam hal kegiatan suatu komunikasi harus dilakukan secara konsisten dan jelas untuk diterapkan atau dijalankan. Dalam hal pelaksanaan pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang sudah dilakukan secara konsisten. Hasil wawancara peneliti dengan pegawai kependudukan di kecamatan Kepulauan Sangkarrang (Ibu Ririn Aprilia) kepada peneliti mengungkapkan bahwa:

“Komunikasi yang kita lakukan dalam pembuatan e-KTP di sini kita lakukan secara konsisten. Kita sudah konsisten dengan informasi yang kita sampaikan mengenai syarat-syarat yang harus dipersiapkan oleh masyarakat dan langkah-langkah yang mereka harus lakukan dalam pembuatan e-KTP.” (Wawancara, 8 Juli 2020)

b. Sumber Daya

Dalam rangka untuk melaksanakan program kegiatan pelayanan pembuatan e-KTP maka ketersediaan sumber daya menjadi sangat penting. Sumber daya adalah indikator terlaksana atau tidaknya suatu program atau kebijakan, karena merekalah yang menjadi eksekutor dari kebijakan tersebut. Jika implementator kekurangan sumber daya maka pelaksanaan kebijakan tersebut tidak akan berjalan efektif dan efisien.

Salah satu sumber daya didalam suatu organisasi atau kelembagaan adalah pegawai (staf). Kualitas mereka tidak hanya dihitung secara kuantitas atau kualitas tetapi keduanya harus berada pada porsi yang proporsional. Hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris kecamatan Kepulauan Sangkarrang (Ibu Sitti Subaedah) kepada peneliti bahwa:

“Berdasarkan pantauan kami dilapangan, kemampuan pegawai kependudukan yang ditempatkan di kantor kami sangat mumpuni dibidangnya. Bahkan dia sangat paham tentang topoksinya termasuk mengoperasikan IT yang

merupakan kebutuhan utama dalam pembuatan e-KTP.” (Wawancara, 7 Juli 2020)

Saat peneliti melakukan konfirmasi dengan pegawai kependudukan di kecamatan Kepulauan Sangkarrang (Ririn Aprilia) mengungkapkan bahwa:

“Saya kira kita sangat siap dengan beban kerja yang dibebankan kepada kita dalam hal ini urusan pembuatan e-KTP. Selama ini dalam hal pengoprasian sistem tidak ada masalah, karna yang sering bermasalah secara teknis hanya karna soal jaringan listrik atau jaringan internet. Secara kuantitas kami disini yang ditugaskan dari Dukcapil kota Makassar adalah dua orang dan saya kira itu sudah sangat cukup dengan beban pekerjaan kami dilapangan.” (Wawancara, 8 Juli 2020)

Selama ini yang bekerja di kecamatan Kepulauan Sangkarrang dalam urusan pembuatan e-KTP adalah 2 (dua) orang pegawai yang ditugaskan langsung dari Dukcapil. Jadi selama ini kebijakan yang diterapkan di Dukcapil kota Makassar dalam pembuatan e-KTP dimana masyarakat yang berada didaerah-daerah kepulauan tidak lagi harus ke kota untuk membuat KTP.

Selain kebutuhan pegawai, hal lainnya yang mendukung sumber daya adalah ketersediaan informasi yang memadai. Informasi merupakan cara untuk memperoleh data dalam melaksanakan suatu program yang akan dilaksanakan. Termasuk dalam hal ini adalah kesesuaian pelaksanaan suatu kebijakan dengan regulasi peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Hasil wawancara peneliti dengan pegawai kependudukan di kecamatan Kepulauan Sangkarrang (Ibu Ririn Aprilia) mengungkapkan kepada peneliti bahwa:

“Dalam hal pelaksanaan kebijakan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang dilaksanakan berdasar kepada regulasi-regulasi dari pemerintahan yang khusus mengatur berkaitan dengan pembuatan e-KTP. Adapun data kependudukan yang digunakan sesuai dengan aturan

tersebut dalam pembuatan e-KTP menggunakan *database*, dimana alat ini merekam jejak kitaseumur hidup”. (Wawancara, 8 Juli 2020)

Selain itu pelaksanaan sumber daya juga didukung oleh kewenangan yang cukup. Kewenangan member ruang bagi seorang implementator untuk menjalankan tugasnya tanpa harus menunggu perintah terlebih dahulu. Karna jika demikian terjadi maka tentu akan menghambat kerja-kerja organisasi. Hasil wawancara peneliti dengan pegawai kependudukan (Ibu Ririn Aprilia) mengungkapkan bahwa:

“Di kecamatan Kepulauan Sangkarrang sejak diberlakukan pembuatan e-KTP tahun 2015 dimana kami petugas Dukcapil ditempatkan di daerah ini, maka kami mendapatkan wewenang yang cukup besar tanpa banyak intervensi dalam hal urusan pembuatan e-KTP.” Jadi kita menjalankana kewenangan disini sesuai dengan tufoksi kita, walaupun ada hal yang penting lainnya cukup dengan kordinasi dengan pihak Dukcapil di kota Makassar.” (Wawancara, 8 Juli 2020)

c. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah hal yang penting bagi keberhasilan pelaksanaan kebijakan oleh para implementator. Proses komunikasi kebijakan akan berhasil jika didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Hasil wawancara peneliti dengan Camat Kepulauan Sangkarrang (Bapak Firnandar Sabara S.STP, M.Si) kepada peneliti bahwa:

“Berkaitan dengan sarana prasarana pendukung dalam mewujudkan pembuatan e-KTP di kecamatan kami memang agak berbeda dengan daerah lain. Kalau daerah lain cukup dengan ketersediaan pegawai, alat perekam dan blanko pembuatan KTP sementara di kantor kami tidak cukup dengan itu. Dalam pembuatan e-KTP kita butuh listrik dan jaringan internet yang memadai sementara disini sangat terbatas.” (Wawancara, 6 Juli 2020)

Pelaksanaan pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang sering dibatasi dengan ketersediaan jaringan listrik dan internet. Karna jarak ibu kota dengan

kecamatan ini dibatasi dengan batas laut maka tidak heran di wilayah ini listrik untuk penduduk dinyalakan hanya pada malam hari. Hal ini tentu berbeda dengan aktifitas pemerintahan yang dijalankan pada siang hari.

Hasil wawancara peneliti dengan pegawai kependudukan di kecamatan Kepulauan Sangkarrang (Ibu Ririn Aprilia) mengungkapkan bahwa:

“Salah satu faktor yang sering menjadi kendala kita dalam memberikan pelayanan pada bagian teknis adalah jaringan listrik. Untuk secara umum listrik disini menyala hanya pada malam hari sementara jam kantor pada siang hari. Makanya biaya oprasional pemerintah di kecamatan Kepulauan Sangkarrang digunakan untuk menyalakan generator setiap hari. Ini tentu sangat memberatkan sekaligus juga tantangan dalam pelaksanaan program ini.” (Wawancara, 8 Juli 2020)

Hal yang sama juga dibenarkan oleh Sekretaris kecamatan Kepulauan Sangkarrang (Ibu Sitti Subaedah) kepada peneliti mengungkapkan bahwa:

“Anggaran oprasional untuk pembuatan e-KTP ini sangat terbatas dari Dukcapil apalagi pembuatan e-KTP di kecamatan ini dilakukan secara khusus dalam rangka menunjang percepatan pelayanan kepada masyarakat. Jadi selama ini yang kita lakukan adalah biaya oprasioanl kantor setiap hari digunakan untuk biaya penyalan generator untuk listrik.” (Wawancara, 7 Juli 2020)

Selain masalah listrik, hal lain yang menjadi kendala adalah jaringan internet. Jarak antara kecamatan Kepulauan Sangkarrang dengan daerah ibu kota Makassar cukup jauh dan dibatasi oleh laut. Karna itu akses jaringan internet di daerah ini sangat terbatas. Tidak semua perusahaan layanan jasa telekomunikasi ada di daerah ini. Itupun yang ada sangat terbatas karna jaringan listrik sebagai kebutuhan dasar juga sangat terbatas. Layanan internet sewaktu-waktu baru bisa digunakan.

Hasil wawancara peneliti dengan pegawai kependudukan di kecamatan Kepulauan Sangkarrang (Ibu Ririn Aprilia) kepada peneliti mengungkapkan bahwa:

“Salah satu kebutuhan mendasar dalam menunjang pelayanan pembuatan e-KTP adalah jaringan internet karna semua data dalam perekaman secara nasional dilakukan secara terintegrasi. Namun di kecamatan Kepulauan Sangkarrang persoalan jaringan internet yang tidak selalu ada setiap saat sangat menghambat pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat.” (Wawancara, 8 Juli 2020)

Sementara itu untuk ketersediaan sarana pendukung lainnya seperti gedung, alat perekam dan lainnya, semuanya tersedia dengan baik. Hal ini disampaikan oleh Camat Kepulauan Sangkarrang (Bapak Firnandar Sabara S.STP, M.Si) kepada peneliti bahwa:

“Saya kira kalau gedung sudah cukup layak dalam hal mendukung pelayanan termasuk juga ketersediaan alat perekam dan komputer. Disini masalahnya Cuma listrik saja dengan internet karna kita harus mengeluarkan biaya tambahan. Yang lain saya kira tidak ada masalah.” (Wawancara, 6 Juli 2020)

Keterbatasan jaringan listrik dan internet juga dikeluhkan oleh semua lurah di kecamatan ini. Saat dikonfirmasi, Lurah Barrang Caddi (Bapak M. Sahryd) kepada peneliti mengungkapkan bahwa:

“Persoalan jaringan listrik dan internet bukan hanya mengganggu pelayanan di kantor kecamatan saja namun kami juga ayang ada dikelurahan juga sangat keolahan. Biaya oprasional kantor tidak sedikit yang disiskan untuk membayar biaya listrik dalam menunjang pelayanan pada siang hari. Jadi wajar kalau pengurusan e-KTP di kantor kecamatan member alasan demikian, karna kamipun sangat merasakan hal yang sama.” (Wawancara, 9 Juli 2020)

Sementara itu kepala kelurahan Kodingareng (Bapak Ruslan Jufri A.Md.) kepada peneliti mengungkapkan bahwa:

“Selama ini pelayanan yang kami lakukan di kelurahan Kodingareng biasanya dilakukan pada malam hari. Karna kalau siang tidak ada listrik, karna malam hari baru dinyalakan. Agar supaya tidak keluar biaya tambahan untuk membayar biaya listrik maka dilakukan pada malam hari. Dan pelayanan ini juga efektif, karna kebanyakan kalau siang hari masyarakat sibuk dengan pekerjaannya jadi kalau malam mereka istirahat.” (Wawancara, 10 Juli 2020)

d. Kondisi Geografis

Secara geografis kecamatan Kepulauan Sangkarrang berbeda dengan kecamatan pada umumnya. Daerah kecamatan ini terdiri dari tiga kelurahan yang masing-masing kelurahan berbatasan dengan laut. Transportasi yang digunakan dari satu kelurahan ke kelurahan lainnya menggunakan kapal-kapal nelayan termasuk perahu. Keadaan demikian menjadi salah satu tantangan pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP kepada masyarakat di wilayah ini.

Hasil wawancara peneliti dengan Camat Kepulauan Sangkarrang (Bapak Firnandar Sabara S.STP, M.Si) kepada peneliti mengungkapkan bahwa:

“Persoalan geografis adalah salah satu masalah yang menghambat pelayanan pembuatan e-KTP di wilayah kami. Jarak kantor kecamatan dengan masyarakat kami kebanyakan relative jauh sementara transportasi mereka menggunakan kapal-kapal nelayan. Kalau cuaca kurang bagus mereka tidak bisa datang ke kantor.” (Wawancara, 6 Juli 2020)

Karna sewaktu-waktu cuaca kurang bagus untuk menyeberang ke pulau dimana kantor kecamatan berada membuat masyarakat tidak dapat setiap saat dapat menggunakan kesempatannya dalam mengurus pembuatan e-KTP. Hasil wawancara peneliti dengan (Ibu St. Dahniar tajuddin) di kelurahan Kodingareng mengungkapkan kepada peneliti bahwa:

“Sering yang menjadi kendala kami masyarakat disini pada saat akan mengurus ke kecamatan adalah cuaca. Jadi kalau cuaca tidak bagus kita biasanya menunda untuk ke kantor camat untuk mengurus. Apalagi jarak kesana lumayan jauh dan juga sangat berisiko.” (Wawancara, 12 Juli 2020)

Karna perjalanan dari ke kantor kecamatan cukup berisiko membuat tidak semua masyarakat di kecamatan Kepulauan Sangkarrang mengurus pembuatan e-

KTP secara langsung. Banyak diantara mereka yang enggan ke kantor kecamatan hanya karena faktor jarak.

Saat peneliti mengkonfirmasi hal tersebut kepada salah seorang masyarakat di kelurahan Barrang Caddi (Bapak Hamzah Baso) kepada peneliti mengungkapkan bahwa:

“Banyak masyarakat disini yang tidak berkesempatan untuk mengurus e-KTP ke kantor kecamatan. Apalagi ibu-ibu, laki-laki saja banyak yang enggan kesana. Masalahnya kalau kesana harus menyebrang pulau dulu naik perahu atau kapal kecil. Selain biayanya cukup mahal juga sangat berisiko.”
(Wawancara, 11 Juli 2020)

Jadi faktor utama yang mereka persoalkan adalah persoalan jarak, resiko perjalanan dan termasuk biaya. Soal pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan di kantor kecamatan Kepulauan Sangkarrang selama ini tidak ada menjadi masalah. Hal ini terlihat dari apa yang disampaikan oleh salah seorang masyarakat di Kelurahan Kodingareng (Ibu St. Dahniar Tajuddin) kepada peneliti bahwa:

“Kebanyakan masyarakat disini masalahnya adalah jarak, resiko perjalanan dan biaya. Apalagi kalau jaringannya eror maka kita harus kesana kembali untuk mengurus sementara setiap perjalanan harus menyebrang laut. Kalau soal pelayanan disana dari pegawai saya kira sudah cukup bagus. Karena beberapa waktu yang lalu saat saya mengurus KTP tidak menunggu waktu lama KTPnya langsung jadi, apalagi saat itu jaringannya pas lagi bagus.”
(Wawancara, 11 Juli 2020)

Urusan pembuatan e-KTP yang harus ke kantor kecamatan membuat masyarakat di daerah Kepulauan Sangkarrang ini banyak yang mengeluh. Seperti yang diungkapkan oleh Lurah Kodingareng (Bapak Ruslan Jufri A.Md) kepada peneliti bahwa:

“Selama ini banyak masyarakat kami yang mengeluh karena mengurus KTP harus ke kantor camat dulu sementara harus menyebrang pulau. Jadi beberapa

dari mereka sempat usulkan kenapa tidak di kelurahan saja perekamannya dilakukan supaya tidak repot dan tidak berisiko. Tapi saya sampaikan kepada mereka bahwa sejauh ini kita belum berkewenangan untuk hal demikian. Yang berkewenangan dalam perekaman dan pembuatan e-KTP baru sampai di kecamatan itupun pegawainya merupakan pegawai yang diutus dari Dukcapil sebagai instansi yang membidangi.” (Wawancara, 10 Juli 2020)

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Sistem Pembuatan e-KTP di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang

Dalam perkembangan ilmu administrasi negara maka telah terjadi pergeseran titik tekan dari *administration of public* dimana negara sebagai agen tunggal implementasi fungsi negara atau pemerintahan kepada orientasi *administration for public* dimana negara atau pemerintah hanyalah sebagai fasilitator dan tidak lagi merupakan aktor utama atau sebagai *driving forces* (Utomo, 2012; 7)

Sistem pelaksanaan administrasi yang baik ketika pelaksana dalam hal ini birokrasi berdimensi kerakyatan dalam perspektif yang lebih luas dan dalam, tidak hanya ditujukan untuk dan demi masyarakat (sebagai objek sekaligus subjek) tetapi membentuk masyarakat dimana masyarakat dapat meningkatkan kapasitasnya, masyarakat terlibat sebagai *learning organization*, dan ikut bertanggungjawab secara penuh dalam setiap kegiatan pemerintahan serta mampu memberdayakan dirinya (Utomo, 2012:16).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan bahwa pada dasarnya pembuatan e-KTP harus dilaksanakan sesuai dengan landasan hukum yang ada.

Pada pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Dasar hukum yang digunakan adalah UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional. Kemudian Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009. Selanjutnya dalam Permendagri Nomor 8 Tahun 2016 tentang perubahan kedua atas Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Beberapa hal prinsip dalam aturan tersebut termasuk diantaranya mengatur tentang standar operasional prosedur (SOP) pada instansi yang menaungi pembuatan e-KTP. Selain itu dalam regulasi tersebut juga diatur mengenai syarat dalam pembuatan e-KTP kepada setiap penduduk baik mereka yang baru akan dibuatkan KTPnya maupun yang akan mengganti KTPnya dengan alasan-alasan tertentu.

Secara peraturan perundang-undangan, pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang dijalankan secara konsekuen. Hal ini sesuai dengan konsepsi pelayanan public (Badu Ahmad; 2013) tentang prinsip-prinsip pelayanan yang baik dimana salah satunya harus memiliki standar yang jelas.

Dalam pengamatan peneliti SOP dan persyaratan yang dibuat dalam rangka pelayanan pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang dilakukan sebagaimana mestinya. Hal ini dilakukan dalam rangka untuk membuat pelayanan tidak sulit dan berbelit-belit sehingga memudahkan masyarakat. Sekalipun sudah

demikian pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang merasa kesulitan dalam pembuatan e-KTP tersebut.

Selain itu, sosialisasi juga dilakukan agar masyarakat mudah memahami tentang proses pengurusan pembuatan KTP. Termasuk dalam hal ini adalah menyampaikan informasi kepada masyarakat bahwa mengurus KTP tidak mesti ke kota Makassar namun sudah bisa di kantor kecamatan. Dengan diberlakukannya kebijakan pengurusan KTP yang bisa dilayani di kantor kecamatan membuat masyarakat yang ada di kecamatan Kepulauan Sangkarrang semakin mudah untuk melakukan pengurusan.

Sosialisasi yang dilakukan tersebut melibatkan pemerintah kecamatan dan juga pemerintah kelurahan yang ada di kecamatan Kepulauan Sangkarrang. Juga yang menarik dalam hal sosialisasi ini adalah melibatkan pemuka-pemuka agama melalui informasi yang disampaikan di mesjid-mesjid oleh imam mesjid.

Informasi yang disampaikan kepada masyarakat dalam hal ini bukan hanya berkaitan dengan tempat pelaksanaan perekaman KTP yang bisa dilakukan di kantor kecamatan. Namun hal lain yang dipertegas oleh aparat pemerintah didalam pesan isi sosialisasi tersebut adalah berkaitan dengan prosedur dan persyaratan pembuatan KTP. Selama ini banyak masyarakat yang enggan mengurus untuk membuat KTP karna sering kali dipersulit bahkan tidak ada informasi jelas mengenai tata cara prosedur dalam pengurusan tersebut.

Kejelasan ini penting khususnya bagi masyarakat yang ada di kecamatan Kepulauan Sangkarrang mengingat masyarakat didaerah bertempat tinggal yang

dipisahkan oleh pulau yang berbeda. Artinya kondisi mereka yang demikian sudah tentu menjadi soal apalagi ketika ditambah lagi dengan ketidakjelasan saat pengurusan sehingga mereka bisa saja sehari mengurus tidak selesai sehingga semakin membebani ongkos yang harus mereka keluarkan.

Selain itu dalam hal memperlancar proses pengurusan pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang, pendanaan juga menjadi hal yang penting. Sampai saat ketika penelitian ini dilakukan dilaporkan bahwadana yang mereka gunakan dalam rangka mendukung pelaksanaan pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang bersumber dari dana dari Dukcapil itu sendiri kemudian ditambah dari dana oprasional dari pemerintah kecamatan.

Hal dikarenakan pendanaan dari Dukcapil kota Makassar tidak dapat membiaya pengeluaran secara keseluruhan dalam rangka pelayanan pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang. Pembiayaan tersebut bukan hanya sebatas biaya perekaman dan percetakan yang selama ini dibiayai dari Dukcapil namun dalam hal pengobrasian alat tersebut harus membayar beban uang listrik tambahan.

Seperti yang peneliti ungkapkan sebelumnya bahwa salah satu kendala besar dalam pelayanan di kecamatan Kepulauan Sangkarrang adalah jaringan listrik. Didaerah ini listrik menyalah hanya pada malam hari dengan alasan mengirit biaya, sementara kegiatan pemerintahan dijalankan pada siang hari. Karna itu kantorkecamatan dalam setiap pelayanannya pada siang hari mengupayakan listrik secara mandiri melalui penyalaan generator.

Dalam kondisi demikian yang dilakukan selama lima hari dalam satu minggu berdasarkan hari kerja kantor pemerintahan tentu akan sangat memberatkan bagi pemerintah kecamatan tersebut. Tidak heran beberapa kelurahan yang ada di kecamatan tersebut justru melakukan pelayanan kepada masyarakat dilakukan pada malam hari demi untuk meminimalisir pengeluaran.

Sementara itu dalam hal pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang tidak ada pungutan biaya sama sekali kepada masyarakat yang akan membuat KTP. Alasannya bahwa hal tersebut dilarang oleh UU dan juga jika itu dilakukan akan membuat masyarakat jadi tidak tertarik lagi untuk membuat KTP. Sedangkan mereka digratiskan dalam pembuatan KTP tersebut belum tentu mereka ikut berpartisipasi apalagi kalau harus dipertanggungjawabkan biaya tambahan lagi.

Jadi secara keseluruhan pada aspek ini, bahwa sistem pengurusan pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang secara prosedur tidak ada yang bermasalah bahkan tidak membebani masyarakat sama sekali. Melaksanakan secara konsekuen dan juga kegiatan sosialisasi semuanya dilakukan secara baik. Hanya yang menjadi masalah pada aspek ini adalah sumber pendanaan dalam pembuatan e-KTP yang tidak semuanya ditanggung oleh Dukcapil sebagai dinas terkait.

Namun masalah ini adalah masalah internal di kantor kecamatan Kepulauan Sangkarrang. Karna secara umum kepada masyarakat dalam hal pengurusan pembuatan e-KTP tidak ada yang dibebankan kepada mereka bahkan semuanya justru mempermudah masyarakat yang ada di kecamatan Kepulauan Sangkarrang.

2. Faktor yang Mempengaruhi Pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang

Salah satu faktor yang mempengaruhi pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang adalah komunikasi. Kegiatan komunikasi dalam hal dilakukan dalam rangka untuk membangun keabraban antara masyarakat dengan pemerintah sehingga program-program pemerintah dapat dijalankan dengan baik sebagaimana mestinya.

Di kecamatan Kepulauan Sangkarrang komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat terjalin dengan sangat baik. Kegiatan komunikasi yang dilakukan adalah mendatangi warga masyarakat untuk menyampaikan hal-hal yang penting seputar dengan pembuatan e-KTP. Selain itu forum komunikasi masyarakat juga digalakkan dalam rangka membangun silaturahmi dan sinergi sehingga tidak ada ketimpangan dalam pelaksanaannya.

Hal lain yang mempengaruhi pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang adalah ketersediaan sumber daya. Indikator sumber daya dalam hal ini diantaranya adalah pegawai (staf), ketersediaan informasi dan kewenangan yang dimiliki oleh setiap penyelenggara.

Sumber daya pegawai yang bertugas untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang berjumlah dua orang yang berasal dari Dukcapil kota Makassar. Kedua staf ini adalah pegawai dari Dukcapil yang diperbantukan di kecamatan khusus untuk urusan pembuatan e-KTP.

Sampai sejauh ini tidak ada masalah berkaitan dengan jumlah pegawai yang ditugaskan di kecamatan Kepulauan Sangkarrang. Dua orang sudah dianggap cukup sesuai dengan beban kerja yang ada. Selain dua orang pegawai tersebut sangat paham dengan tupoksinya dan juga mempunyai kemampuan yang cukup dalam rangka untuk mengoperasikan alat yang ada.

Ketersediaan sumber daya lainnya yaitu informasi yang cukup dan memadai justru menjadi salah satu masalah dalam rangka memperlancar urusan penyelenggaraan pemerintahan dalam hal ini pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang. Seperti yang peneliti telah singgung sebelumnya bahwa persoalan jaringan internet adalah salah satu masalah krusial yang ada di kecamatan Kepulauan Sangkarrang. Hal tersebut dikarenakan tidak setiap saat jaringan internet bagus karna layanan penyedia jasa internet di daerah ini masih terbatas selain itu kemampuan daya listrik juga terbatas.

Dalam kondisi demikian, informasi yang seharusnya di *update* oleh petugas dilapangan menjadi terkendala. Apalagi dalam zaman perkembangan sekarang dimana pemerintah sebagai intitusi yang bekerja untuk urusan public dituntut untuk menggunakan ilmu teknologi dan informasi dalam menyelenggarakan pelayanannya.

Selain itu kemampuan sumber daya juga ditopang oleh kewenangan yang diberikan kepada setiap pegawai yang bekerja sebagai implementator. Hal ini penting dalam rangka mempercepat penyelesaian masalah dilapangan serta tidak menunda jika ada hal-hal penting yang mendesak untuk diputuskan.

Dalam hal kewenangan yang dimiliki oleh pegawai yang ditugaskan di kecamatan Kepulauan Sangkarrang dari Dukcapil kota Makassar cukup besar. Artinya bahwa mereka dilapangan dapat memutuskan hal-hal yang sifatnya teknis tanpa harus berkordinasi terlebih dahulu dengan pimpinannya. Urusan kordinasi baru dilakukan jika sudah menyangkut dengan kebijakan-kebijakan besar yang berkaitan dengan institusi secara keseluruhan.

Dalam banyak kesempatan pegawai Dukcapil yang ada di kecamatan Kepulauan Sangkarrang mengambil keputusan yang sifatnya teknis diantaranya mempersilakan masyarakat untuk membawa berkas permohonan pembuatan KTP ke kantor kecamatan sesudah itu dapat meninggalkan pengurusannya nanti pembuatannya selesai baru dikonfirmasi kembali. Mereka mencatat secara detail dalam *database* bagi masyarakat yang mengurus KTP.

Faktor lainnya yang sangat berpengaruh dalam pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang adalah ketersediaan sarana dan prasarana. Secara umum sarana dan prasarana dalam pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang relative cukup. Seperti gedung sebagai tempat perekaman, alat perekaman, komputer untuk menginput data dll sudah terpenuhi. Diluar gedung alat-alat tersebut semuanya berasal dari Dukcapil.

Hanya kemudian yang menjadi kendala dilapangan bahwa ternyata untuk urusan penyelenggaraan pemerintahan dalam pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang tidak sebatas itu. Pasalnya daerah ini cukup jauh dari daerah kota bahkan dibatasi oleh perbatasan laut sehingga jaringan listrik dan internet sangat

terbatas. Jaringan listrik dan internet sebagai kebutuhan utama dalam proses pelaksanaan kegiatan dilapangan oleh para pegawai. Karna jaringan listrik dan internet ini terbatas maka banyak pekerjaan pegawai dalam pembuatan KTP menjadi tertunda.

Sementara itu faktor lainnya yang sangat berpengaruh dalam pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang adalah kondisi geografis. Kecamatan Kepulauan Sangkarrang terdiri dari tiga kelurahan yaitu kelurahan Barrang Lompo, Kelurahan Barrang Caddi dan Kelurahan Kodingareng. Batas-batas daerah kelurahan ini dibatasi oleh laut karna masing kelurahan terpisah diantara masing-masing pulau.

Transportasi utama masyarakat adalah kapal, baik kapal nelayan maupun perahu-perahu kecil. Kondisi cuaca yang sering kurang bagus menjadi salah satu masalah yang sering dialami oleh masyarakat di daerah ini. Untuk datang ke kantor kecamatan mereka harus menyeberang laut.

Secara umum urusan membuat KTP bukan hanya untuk kalangan pria saja tetapi juga perempuan, termasuk anak-anak sesuai dengan aturan yang baru seperti sekarang ini. Kondisi demikian tentu menjadi masalah besar karna untuk sekedar datang ke kantor kecamatan apalagi kalangan perempuan dan anak-anak harus melewati laut yang sangat berisiko. Belum lagi ditambah dengan biaya perjalanan dengan menumpang ke kapal-kapal yang nelayan biayanya relative mahal. Itupun kalau pada saat mengurus KTPnya langsung jadi karna tidak ada masalah teknis seperti jaringan internet dan listrik.

Secara keseluruhan, faktor yang berpengaruh secara signifikan dalam mendorong partisipasi masyarakat dalam pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang bukan faktor komunikasi dan juga sumber daya secara keseluruhan melainkan kondisi sarana dan prasarana terlebih khusus kondisi wilayah geografis masyarakat yang ada di kecamatan Kepulauan Sangkarrang.

Pada dasarnya masyarakat yang ada di kecamatan Kepulauan Sangkarrang ingin berpartisipasi secara keseluruhan dalam rangka membantu pemerintah dalam mewujudkan pembuatan e-KTP kepada semua penduduk. Selain itu tidak ada konflik antara masyarakat dengan pegawai sebagai penyelenggara, hal tersebut terlihat dengan sistem pembuatan e-KTP yang transparan dan tidak memungut biaya sama sekali dari masyarakat dalam pengurusan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Proses pengurusan pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang kota Makassar dilakukan dengan berdasar kepada beberapa indikator. Para pegawai sebagai implementator melaksanakannya dalam tiga konsep yaitu landasan hukum, sosialisasi, dan pendanaan. Secara garis besar ketiga hal tersebut berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa semua proses tersebut berjalan dengan baik dan tidak terdapat kendala yang berarti kecuali pendanaan. Masalah pendanaan dalam hal ini karena biaya yang dikeluarkan dalam kegiatan pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang lebih besar dari anggaran yang tersedia dari Dukcapil kota Makassar. Namun tiga indikator tersebut tidak mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam mengurus pembuatan e-KTP.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang yang berdampak kepada partisipasi masyarakat adalah komunikasi, sumber daya, sarana dan prasarana dan kondisi geografis. Pada kegiatan komunikasi antara pemerintah sebagai penyelenggara dengan masyarakat yang ada di kecamatan Kepulauan Sangkarrang sudah dilakukan dengan baik. Hal yang sama juga dengan ketersediaan sumber daya dimana berada pada posisi yang cukup baik. Artinya selama ini ketersediaan sumber daya seperti pegawai, informasi dan kewenangan dianggap cukup dan memenuhi sesuai dengan beban

kerja dalam pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang. Sementara itu yang cukup berpengaruh dalam mewujudkan partisipasi masyarakat yang ada di kecamatan Kepulauan Sangkarrang dalam pembuatan e-KTP adalah persoalan sarana dan prasarana serta kondisi geografis. Persoalan sarana dan prasarana dalam hal ini adalah jaringan listrik dan internet yang sering bermasalah bahkan di kecamatan ini, jaringan listrik untuk umum hanya dinyalakan pada malam hari. Karna itu listrik yang digunakan selama ini dalam melayani masyarakat di kecamatan Kepulauan Sangkarrang dilakukan secara swadaya. Sementara itu kondisi geografis daerah ini yang dibatasi laut antara pulau yang satu dengan pulau lainnya yang sangat berpengaruh. Hal ini dikarenakan transportasi mereka ketika akan mengurus ke kantor kecamatan menggunakan perahu atau kapal nelayan, yang sewaktu-waktu jika cuaca kurang bagus sangat berisiko. Selain itu biaya yang dikeluarkan juga relative mahal, apalagi ketika pada saat mengurus KTP tersebut tidak langsung jadi karna alasan teknis.

B. Saran

1. Dalam hal proses pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang salah satu yang harus menjadi pokok perhatian oleh pemerintah dan semua *stakeholder* dalam hal ini adalah pendanaan dalam urusan pembuatan e-KTP di kecamatan tersebut. Hal dikarenakan wilayah ini secara geografis memiliki tingkat perbedaan dengan daerah lain pada umumnya. Persoalan listrik yang harus dibiayai secara khusus oleh pemerintah kecamatan Kepulauan Sangkarrang tentu akan sangat berpengaruh kepada kualitas pelayanan.

2. Ketersediaan sarana dan prasarana yang cukup juga harus didorong dan segera menjadi perhatian serius oleh pemerintah dalam rangka penyelesaian masalah tersebut.
3. Persoalan geografis adalah masalah krusial yang membuat masyarakat yang ada di kecamatan Kepulauan Sangkarrang sangat terbatas untuk berpartisipasi dalam pembuatan e-KTP. Karna itu penting kedepan untuk mentaktisi masalah tersebut. Salah satu yang dapat menjadi alternative solusi adalah bahwa urusan penyelenggaraan pelayanan pembuatan e-KTP semestinya didorong sampai kepada kelurahan. Artinya bahwa selama ini pengurusan pembuatan e-KTP kewenangannya baru sampai di kecamatan tidak sampai disitu tapi dapat diturunkan kepada wilayah pemerintahan yang lebih kecil yaitu kelurahan. Apalagi dengan kondisi geografis seperti yang ada di kecamatan Kepulauan Sangkarrang yang semua kelurahan dari tiga kelurahan yang ada berbatasan laut antara satu kelurahan dengan kelurahan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Irianto , *Demografi dan Kependudukan*; PT Kencana, Jakarta Pusat, 2016
- Aprina, *Kependudukan dan Keluarga Berencana*, Aura Publishing.2016
- Bratakusumah, *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Gramedia, Jakarta, 2002
- Coralie Bryant, Lousie G White., *Manajemen Pembangunan Untuk Negara Berkembang*, Gelora Aksara Pratama, Jakarta, 1987.
- Ida Bagus Astawa, *Geografi Penduduk*. PT RajaGrafindo Persada, 2016
- Hanif Nurcholis, *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Grasindo, Jakarta, 2005
- Haw Widjaja, *Penyelenggaraan Otonomi di Indonesia*, PT Rajagrafindo, Persada, Jakarta, 2005
- Ismed Sulila., *Implementasi Dimensi Layanan Publik dalam Konteks Otonomi Daerah*, Gramedia. Jakarta, 2015
- Lijan Poltak Sinambela., *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta, 2008.
- Makmur, (2011), *Efektivitas Kelembagaan Pengawasan*, Bandung, Refika Aditama.
- Muhammad Alfisyarin., *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia*, Gramedia Digital , Yogyakarta, 2018.
- Rianto Adi, *Hukum dan Masalah Kependudukan*, Yayasan Obor Indonesia, Jakarta, 2019
- Said Rusli, Ilmu Kependudukan, Erlangga, Jakarta, 2013
- Said Rusli, *Pengantar Ilmu Kependudukan*, LP3ES, Jakarta, 2012
- Soemardi, (1992), *Manajemen Sumber Daya Manusia berdasarkan Kompetensi*, Jakarta, Balai Pustaka.
- Sudjijono Budi, Rudianto Doddy., *Perspektif Pembangunan Indonesia Dalam Kajian Pemulihan Ekonomi*, Citra Mandala Pratama, Yogyakarta, 2003.
- Sumaryadi Nyoman., *Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat*, Citra Utama, Jakarta, 2005.

Syafruddin, Ateng, (1991), *Titik Berat Otonomi Daerah Pada Tingkat II dan Perkembangannya*, Jakarta, Mandar Maju.

Syaukani HR., Afan Gaffar dan Ryas Rasyid, *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2002

Taliziduhu Ndraha, *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*, Rineka Cipta, Jakarta, 2003

Terry, George R and Rue, Leslie W, (2003), *Dasar-dasar Manajemen*, Jakarta, PT. Bumi Aksara.

Yani, Ahmad, (2002), *Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah*, Jakarta, Grafindo.

Zaenal Mukarom., *Manajemen Pelayanan Publik*, Pustaka Setia, Jakarta, 2015.

Lampiran-Lampiran

1. Foto Wawancara



(Sumber: Wawancara dengan Lurah Kodingareng)



(Sumber: Wawancara dengan Lurah Barrang Caddi)



(Sumber: Wawancara dengan Sekretaris Camat Kepulauan Sangkarrang)



(Sumber: Wawancara dengan Warga kecamatan Kepulauan Sangkarrang)



(Sumber: Tokoh Masyarakat kecamatan Kepulauan Sangkarrang)



(Sumber: Wawancara dengan Warga kecamatan Kepulauan Sangkarrang)



(Sumber: Wawancara dengan Camat Kepulauan Sangkarrang)

