

PARTISIPASI MASYARAKAT *dalam Mewujudkan* **E-KTP**

KURNIATI

ANDI RASYID PANANRANGI

SYAMSUL BAHRI

**PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM
MEWUJUDKAN E-KTP**
Copyright@Penulis 2022

Penulis:
Kurniati
Andi Rasyid Pananrangi
Syamsul Bahri

Editor:
Aslam Jumain

Tata Letak & Sampul
Mutmainnah

viii + 88 halaman

15,5 x 23 cm

Cetakan: 2022

Di Cetak Oleh: CV. Berkah Utami

ISBN: 978-623-226-369-7

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang memperbanyak seluruh atau sebagian isi buku ini
tanpa izin tertulis penerbit



Penerbit: Pusaka Almaida
Jl. Tun Abdul Razak I Blok G.5 No. 18
Gowa - Sulawesi Selatan – Indonesia

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala rahmat dan berkahnya, sehingga penyusunan buku ini dapat di selesaikan yang berjudul **“Partisipasi Masyarakat Dalam Mewujudkan E-KTP”**. Melalui perhelatan waktu yang relatif panjang, akhirnya buku ini tiba pada suatu titik pendedikasiannya oleh sebuah tuntutan dari sebuah tuntutan dari sebuah implemintasi akademik.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi. 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 publik dengan metode E-Government yaitu dengan penerapan e-KTP atau KTP berbasis sistem 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 ke dalam satu database nasional, sehingga setiap penduduk hanya memerlukan satu KTP saja. E-KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem 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).

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.

Atas rahmat, berkah dan petunjuknya pulalah sehingga berbagi pihak berkenan memberikan bantuan, bimbingan dan dorongan dalam penyelesaian penulisan buku ini dan dalam masa studi di Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar. Oleh karena itu, dengan penuh

kerendahan hati, pada kesempatan ini patutlah kiranya penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak, baik yang langsung maupun yang tidak langsung, yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian buku ini.

Walaupun masih jauh dari kesempurnaan, besar harapan kami kiranya buku ini dapat bermanfaat bagi pembaca semoga Tuhan yang maha pengasih memberikan rahmat kepada kita semua. Amin...

Makassar, Januari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II KEBIJAKAN PUBLIK DAN PARTISIPASI MASYARAKAT	7
A. Konsep Partisipasi Masyarakat.....	7
B. Pelayanan KTP Elektronik.....	10
C. Kebijakan Publik.....	12
D. Konsep Pelayanan Publik	19
E. Sistem Administrasi Kependudukan.....	33
BAB III PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM MEWUJUDKAN E-KTP	39
A. Profil Kecamatan Kepulauan Sangkarrang	39
B. Sistem Pembuatan e_KTP	42
C. Faktor Mempengaruhi Pembuatan e-KTP	59
BAB IV KAJIAN SISTEM ADMINISTRASI KEPENDUDUDKAN DENGAN E- KTP DI KECAMATAN KEPULAUAN SANGKARRANG.....	73
A. Sistem Pembuatan e-KTP di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang	73
B. Faktor Yang Mempengaruhi Pembuatan e-KTP di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang.....	78

BAB V PENUTUP..... 83
 A. Kesimpulan 83
 B. Saran 85

DAFTAR PUSTAKA 87

BAB I

PENDAHULUAN

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), dan lainnya, 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 publik dengan metode *E-government* yaitu dengan penerapan *e-KTP* atau *KTP* berbasis sistem 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 ke dalam satu database nasional, sehingga setiap penduduk hanya memerlukan satu *KTP* saja.

E-KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem 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 sistem 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 bisa 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 negatif dari penggunaan KTP manual. Seperti mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda yang selama ini banyak disalahgunakan oleh masyarakat yang dapat menyebabkan kerugian bagi negara.

e-KTP merupakan sistem 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 publik 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 kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban

masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan public (Dwiyaformasnto, Agus. 2003).

Partisipasi masyarakat diperlukan untuk menjaga kualitas pelayanan publik. Pasalnya, 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 semuanya menggunakan transportasi air seperti perahu dan kapal nelayan. Listrik yang seharusnya menyalah baik siang maupun malam harus dibatasi untuk malam saja demi untuk menghemat pengeluaran. Sementara kegiatan pemerintahan seharusnya dilakukan pada siang hari seperti didaerah-daerah lain pada umumnya.

BAB II

KEBIJAKAN PUBLIK DAN PARTISIPASI MASYARAKAT

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 keikutsertaan 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:

- a. Partisipasi tanpa mengenal ide obyek partisipasi, yang bersangkutan berpartisipasi karena memang diperintahkan untuk ikut. Jadi disini terdapat unsur pemaksaan agar seseorang ikut berpartisipasi.
- b. Berpartisipasi karena yang bersangkutan telah mengenal ide baru dan adanya daya tarik dari obyek serta adanya minat dari subyek.
- c. Berpartisipasi karena yang bersangkutan telah meyakini bahwa ide itu memang baik.
- d. Berpartisipasi karena yang bersangkutan telah melihat lebih mendetail tentang alternatif pelaksanaan atau pengeterapan ide tersebut.

- e. 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 manggandakan KTP-nya.

C. Kebijakan Publik

Menurut Wojowasiot 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. Friedrich 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 didefenisikan, 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 devenden, 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, efisiensi, 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 (*idiology*).

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 kebijaksanaan 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 aparatur pemerintah; (b). Dari masyarakat; (c). Peraturan perundang-undangan; (d). Mekanisme dan prosedur; (e). Sarana dan prasarana; dan (f). Dana.

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

- a. *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.

- b. *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.
- c. *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.
- d. *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. Karena 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:

- a. Reliabilitas mengandung dua makna yaitu konsistensi kerja dan sifat terpercaya.
- b. Responsivitas adanya kesediaan dan kesiapan karyawan untuk melayani kebutuhan pelanggannya.

- c. Kompetensi pengetahuan dan keterampilan dapat digunakan oleh karyawan dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya.
- d. Akses yaitu kemudahan untuk dihubungi ataupun ditemui.
- e. Kesopanan berupa sikap sopan santun, respek terhadap masalah, perhatian dan keramahan karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan.
- f. Komunikasi informasi yang disampaikan kepada pelanggan menggunakan bahasa yang tidak susah dipahami dan mendengarkan saran ataupun keluhan dari pelanggan.
- g. Kredibilitas yaitu suatu sifat yang dapat dipercaya dan jujur.
- h. Keamanan baik itu terhadap fisik, keamanan finansial, dan keamanan privasi.
- i. Kemampuan memahami pelanggan dengan berupaya untuk memahami kebutuhan spesifik mereka, dan memberikan perhatian individual.
- j. Bukti fisik berupa fasilitas fisik, peralatan personal, 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:

- a. Terdapat standar yang jelas. Pada bagian ini pelanggan dapat eksplisit mendapat informasi dari pemberi layanan cara dan proses suatu pelayanan diberikan.
- b. Informasi jelas dan terbuka. Suatu pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan harus akurat, dan dapat disediakan setiap saat dengan bahasa yang mudah dipahami.
- c. Terdapat kesamaan. Suatu pelayanan yang diberikan kepada yang dilayani harus bersifat sama antar semua pelanggan tanpa ada pengecualian bagi yang lain.
- d. Tidak memihak. Dalam memberikan pelayanan petugas tidak boleh membeda-bedakan.
- e. Kontinyuitas. Pelayanan diberikan layanan baik kuantitas maupun mutunya harus senantiasa berkelanjutan atau tetap konsisten.
- f. Teratur. Mekanisme pelayanan yang diberikan runut dan jelas.
- g. Pilihan. Pemerintah membuka peluang bagi pihak ketiga untuk memberikan layanan yang sama.
- h. Konsultasi. Kegiatan konsultasi harus dilaksanakan secara regular dan sistematis dengan para pengguna.
- i. Sopan dan penolong. Sopan dan suka membantu memberi pelayanan kepada pengguna merupakan ciri para pegawai yang bertugas memberikan pelayanan.
- j. Perbaikan. Jika ada kesalahan dalam pelaksanaan maka segera diperbaiki.
- k. Ekonomis. Pelayanan publik yang diselenggarakan seyogiannya ekonomis dan efisien didalam konteks

kemampuan sumber daya dan kemampuan keuangan negara.

1. Pengukuran. Pelayanan mesti diberikan harus didasarkan atas standar dan target yang dapat diukur kinerjanya.

Dalam Kemenpan 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:

- a. Menetapkan standar pelayanan tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga prosedur pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas.
- b. Terbuka terhadap setiap kritik dan saran maupun keluhan dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan.
- c. Adil dalam pemberian barang layanan dengan memperlakukan seluruh masyarakat secara adil.
- d. Akses yang mudah dimana unit-unit pelayanan yang disediakan harus mudah di akses oleh seluruh masyarakat atau pelanggan.
- e. Membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut tidak menyimpang.
- f. Efektif dan efisien dimana pemberian pelayanan dengan menggunakan semua sumber daya secara efektif dan efisien.
- g. Meningkatkan kualitas layanan dengan selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

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

- a. Kepastian hukum yaitu adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya

- elayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
- b. Keterbukaan dimana setiap penerima layanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
 - c. Partisipatif yaitu melibatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
 - d. Akuntabilitas yaitu proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - e. Kepentingan umum dimana dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
 - f. Kesamaan hak yaitu dalam pemberian layanan tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
 - g. 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:

- a. 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.
- b. 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:

- a. Kepentingan Umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu dan;
- l. 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 :

- a. Faktor kesadaran. Artinya adanya kesadaran pejabat atau petugas yang terkait untuk memberikan pelayanan dengan keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan tanggungjawabnya.
- b. 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.
- c. 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.
- d. Faktor pendapatan. Pendapatan ialah imbalan atau *reward* yang diterima seseorang atas tenaga dan pikiran yang dicurahkan untuk organisasi baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas.
- e. Faktor kemampuan dan keterampilan. Artinya petugas yang memberikan pelayanan melakukan

pekerjaannya sehingga menghasilkan barang atau jasa.

- f. Faktor sarana pelayanan. Tersedianya peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang dapat membantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan 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-Berry dalam Harbani (2011; 135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara 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:

- a. *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.

- b. *Reliability* (Realibilitas). Menyangkut kemampuan dan keandalan untuk menyiapkan pelayanan terpercaya terhadap konsumen, termasuk memberikan layanan akurat tanpa membuat kesalahan apapun.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap). Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.
- d. *Assurance* (Jaminan). Kemampuan dan keramahan, sopan santun pegawai dalam meyakinkan masyarakat dengan tujuan menumbuhkan kepercayaan masyarakat untuk menciptakan rasa aman bagi masyarakat.
- e. *Empathy* (Empati). Memahami masalah masyarakat dan bertindak demi kepentingan masyarakat, serta memberikan perhatian personil kepada masyarakat yang memiliki jam operasi yang nyaman.

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

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

- b. *Consultation* artinya setelah informasi diperoleh dilakukan konsultasi teknis, harga prosedur dan kebijakan dengan aparat pelayanan.
- c. *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.
- d. *Hospitality*, diartikan sebagai sikap dan perilaku pelayanan yang sopan, ramah, ruangan yang sehat dan indah.
- e. *Caretaking* artinya kemampuan penyesuaian pelayanan terhadap perbedaan *background* rakyat.
- f. *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.
- g. *Billing*, administrasi pembayaran pelayanan jasa publik yang memudahkan rakyat baik formulir, mekanisme pembayaran maupun keakuratan perhitungan.
- h. *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:

- a. *Credibility*, dapat dipercaya dan jujur;
- b. *Security*, bebas dari bahaya dan keraguan;
- c. *Accesbility*, mudah dihubungi dan didatangi;
- d. *Communications*, mendengarkan konsumen dan dapat memberikan informasi yang jelas;
- e. *Understanding the customers*, kemampuan memahami dan menangani kebutuhan konsumen;
- f. *Tangibles*, penampilan fisik, peralatan, karyawan dan alat-alat;
- g. *Reliability*, kemampuan menghasilkan jasa sesuai kebutuhn, teliti dan dapat diadalkan;
- h. *Responsiveness*, kesediaan dan kemampuan membantu konsumen untuk menghasilkan jasa dengan cepat, tepat dan tanggap;
- i. *Competence*, memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menghasilkan jasa;
- j. *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:

- a. Sederhanakan birokrasi. Dalam pelaksanaan pelayanan jangan membuat urusan, 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.
- b. Menggunakan kepentingan masyarakat. Birokrasi pemerintah harus berorientasikan kepada kepentingan pelanggannya yaitu masyarakat.
- c. 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.
- d. Kembali ke fungsi dasar pemerintah. Fungsi dasar pemerintah yang utama yaitu mengayomi, melayani masyarakat termasuk menjamin tercapainya kesejahteraan umum masyarakat, yaitu kesejahteraan disegala 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 Admnistrasi 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 administrasi 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.

BAB III

PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM MEWUJUDKAN E-KTP

A. Profil 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.

Tabel 3.1. 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 perempuan : 2.312	Jumlah penduduk: 4572 yang terdiri dari Laki-Laki : 2359 Perempuan : 2393	Jumlah penduduk 4526 yang terdiri dari: laki-laki : 2276 perempuan : 2250
3. Jml KK	1079 KK	1270 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	Nelayan, Pembuat Perahu Fiber.	Nelayan, Pengrajin Cindera Mata	Nelayan
6. Fasilitas Ibadah	Jumlah Masjid: 6	Jumlah Masjid: 2	Jumlah Mushola: 2, dan Masjid: 2
7. Fasilitas Pendidikan	SD : 4, SMP : 3 SMA : 1	Tk : 1 SD : 2 SMP : 1 SMU : 1	TK : 2 SD : 1 SMP : 1 SMU : 1, Pondok Hafiz Al-Qur'an : 1
8. Fasilitas Kesehatan	Puskesmas Pembantu: 4	Puskesmas: 1	Puskesmas: 1
9. Kebudayaan local	Kebudayaan setempat yaitu: Songkabala dan Upacara Pa'rappo.	Kebudayaan setempat yaitu: Songkabala, Tanjidor, 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

(Sumber: Data BPS Kota Makassar Tahun 2020)

Tabel 3.2 Data warga wajib KTP di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang

NO	KELURAHAN	JENIS KELAMIN		JUMLAH
		LAKI-LAKI	PEREMPUAN	
1	Barrang Lompo	1568	1678	3246
2	Barrang Caddi	1628	1678	3384
3	Kodingareng	1548	1648	3196
				9826

B. Sistem Pembuatan E_KTP

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.

1. 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 (Bapak Akhyar) 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, 26 Maret 2020)

Landasan regulasi utama yang menjadi rujukan dalam pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang adalah UU Aminduk. Didalam UU Aminduk tersebut mesyaratkan bahwa segala urusan pemerintahan yang berkaitan dengan urusan administrasi dijalankan menurut UU tersebut.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Camat Kepulauan Sangkarrang (Bapak Firmandar 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, 23 Maret 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, 24 Maret 2020)

Standar oprasional pelaksanaan (SOP) menjadi rujukan sebagai alur untuk memudahkan dalam proses pelayanan sehingga baik antara penyedia layanan dengan penerima sama-sama mendapat kejelasan dan kemudahan. Apalagi kecamatan Kepulauan Sangkarrang sebagai daerah kepulauan perlu mendapat pencerahan dari pemerintah dalam hal urusan-urusan pelayanan dalam bentuk apapun.

Sementara itu Pegawai Kependudukan di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang (Bapak Akhyar) 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 26 Maret 2020)

Dengan adanya SOP ini juga membantu para pegawai sehingga ada kepercayaan public yang terbangun misalnya karna informasi pelayanan yang tidak jelas menyebabkan masyarakat menaruh curiga kepada para pegawai yang melayani. Jadi bukan hanya membantu masyarakat tetapi juga para pegawai itu sendiri.

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 (Bapak Akhyar) 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, 26 Maret 2020)

Berkaitan dengan syarat yang dimaksud dalam hal ini adalah kebutuhan utama yang mesti dipenuhi oleh masyarakat sesuai dengan yang dipersyaratkan oleh UU Aminduk. Jadi pemenuhan syarat tersebut merupakan syarat utama yang tidak bisa dibijaki dalam keadaan apapun itu.

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 peneliti dengan 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 kecamatan 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 transportasi laut seperti perahu dan kapal-kapal nelayan, dan ini tentu jadi kendala.” (Wawancara, 23 Maret 2020)

Dengan diberlakukannya pembuatan e-KTP elektronik di kecamatan Kepulauan Sangkarrang sejak tahun 2011 membuat hal ini sudah semestinya dilakukan evaluasi. Hal dikarenakan banyak masyarakat yang belum mengurus pembuatan e-KTP karna alasan jarak dengan kondisi wilayah masyarakat sangat sulit karna dibatasi oleh laut.

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 masyarakat kami

tidak bisa secara langsung mengurus ke Dukcapil salah satu masalahnya adalah biaya transportasi 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, 23 Maret 2020)

Pada tahun 2013 proses pengurusan pembuatan e-KTP yang sebelumnya harus ke darat kota Makassar kemudian dipindahkan kedaerah pemerintahan kecamatan. Dengan adanya kebijakan ini sedikit mengurangi beban masyarakat yang setiap saat dalam mengurus administrasi menggunakan transportasi laut yang cenderung sulit dan relative mahal.

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 (Bapak Akhyar) 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 pengelolah layanan tertentu. Sementara sekarang ini sistem kita sudah terintegrasi secara nasional dan membutuhkan kerja cepat dan efektif.” (Wawancara, 26 Maret 2020)

Setelah pemindahan pelayanan yang sebelumnya dari pemerintah kota ke kecamatan juga ternyata mengalami kendala. Bahwa pemindahan tersebut berhasil memotong jarak tempuh pengurusan namun yang kemudian menjadi masalah adalah kesiapan jaringan infrastruktur listrik dan internet diwilayah ini sangat terbatas. Jaringan listrik misalnya hanya dinyalakan pada malam hari sementara pelayanan di kantor-kantor pemerintahan dilakukan pada siang hari.

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

“Proses pelayanan didaerah 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 kekantor karna persoalan transportasi mereka yang kebanyakan harus menyeberang pulau.” (Wawancara, 24 Maret 2020)

Dalam keadaan demikian masalah internal daripada pemerintah kecamatan Kepulauan Sangkarrang yang kemudian menjadi masalah. Hal ini disebabkan murni karna keterbatasan fasilitas atau infrastruktur yang merupakan

wilayah tugas dari pemerintah tingkat kabupaten/kota. Sementara masyarakat atau warga yang akan mengurus tersebut harus menyeberangi pulau menggunakan kapal-kapal nelayan atau sejenis perahu kecil.

2. 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, 23 Maret 2020)

Kegiatan sosialisasi adalah hal sangat penting dalam rangka untuk membumihkan suatu informasi kepada khalayak umum. Apalagi dengan kondisi dan medan diwilayah kecamatan Kepulauan Sangkarrang mengaharsukan kegiatan sosialisasi harus dilakukan secara ekstra dengan konsep manajemen penyampaikan informasinya juga harus akurat dan tepat sehingga benar-benar menyelesaikan masalah yang ada.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Lurah Barrang Caddi (Bapak Sahryl, S.SOs) 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, 30 Marer 2020)

Salah satu cara yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan Kepulauan Sangkarrang adalah dalam hal urusan sosialisasi adalah dengan memerintahkan kepada setiap lurah disetiap kelurahan agar supaya membantu pemerintah kecamatan melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Tentu hal ini sangat membantu karna kapasitas lurah merupakan pemerintah tertinggi ditingkat kelurahan yang paling paham dengan kondisi masyarakatnya.

Sementara itu Bapak 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 ke kota 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, 31 Maret 2020)

Dengan adanya sosialisasi kepada masyarakat di kecamatan Kepulauan Sangkarrang mengenai pengurusan pembuatan e-KTP yang tidak perlu ke kota Makassar 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 menyeberang pulau.” (Wawancara, 30 Maret 2020)

Jadi berdasarkan pengakuan masyarakat persoalan sosialisasi kaitannya dengan urusan pembuatan e-KTP yang pelayanan pembuatannya sudah bisa diselesaikan di kantor kecamatan sudah sampai kepada masyarakat. Hanya saja kemudian yang menjadi kendala yang membuat masyarakat menjadi enggan mengurus karna pelayanan yang lambat karna persoalan jaringan internet dan listrik yang kerap bermasalah.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh masyarakat di kelurahan Barrang Caddi (Bapak Hamzah Baso) kepada peneliti bahwa:

“Kita sudah mengetahui bahwa mengurus e-KTP tidak perlu lagi ke Kota Makassar dan kita diarahkan ke 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, 30 Maret 2020)

Dalam wawancara tersebut persoalan jaringan listrik dan internet kembali menjadi sorotan dari masyarakat. Artinya bahwa masalah-masalah tersebut sering sekali ditemukan dilapangan dalam urusan pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang.

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, 23 Maret 2020)

Jaringan listrik dan internet bukan hanya dikeluhkan oleh masyarakat tetapi pemerintah dalam hal ini camat kecamatan Kepulauan Sangkarrang juga sangat resah dengan hal ini. Hal ini dikarenakan sangat mengganggu dan menghambat pemerintah sebagai penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

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 karna saya harus menyebrang pulau kesini dan itupun naik perahu. Kalau saya harus bolak-balik

repot dan membahayakan.” (Wawancara, 31 Maret 2020)

Berdasarkan pengakuan dari masyarakat tersebut dapat memberikan kesimpulan awal bahwa masalah teknis adalah persoalan utama pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang. Hal ini terlihat dengan adanya hasil pelayanan yang selama ini diberikan dan dirasakan oleh masyarakat, dimana ketika kebutuhan teknis dalam kondisi baik maka pelayanan pula cepat kepada masyarakat tanpa harus mengulur-ngulur waktu.

3. 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 karna 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 karna 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,23 Maret 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 pembuatan e-KTP sendiri dananya terbatas dari Dukcapil sementara hampir setiap hari kita melayani masyarakat dalam hal perekaman dan percetakan pembuatan e-KTP.” (Wawancara, 24 Maret 2020)

Untuk biaya oprasional penyelenggaraan urusan pemerintahan di kecamatan Kepulauan Sangkarrang relative besar dikarenakan persoalan ketersediaan infrastruktur yang terbatas seperti jaringan listrik. Karna itu hampir setiap hari dalam rangkah mendukung dan memperlancar pelayanan di kecamatan Kepulauan Sangkarrang harus mengeluarkan biaya tambahan. Biaya tersebut untuk keperluan biaya pembelian bahan bakar untuk jaringan listrik.

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

Hasil wawancara peneliti dengan petugas kependudukan di kecamatan Kepulauan Sangkarrang (Bapak Akhyar) 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, 26 Maret 2020)

Selama ini dalam hal pungutan biaya yang dibebankan kepada masyarakat tidak ada sama sekali. Hal tersebut menjadi komitmen bersama dalam pemerintahan di kecamatan Kepulauan Sangkarrang dimana urusan pelayanan pemerintahan pemerintah kecamatan Kepulauan Sangkarrang bebas dari pungutan liar (pungli).

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, 30 Maret 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, 31 Maret 2020)

Jadi biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat dalam mengurus pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarang hanya untuk kebutuhan dirinya sendiri seperti mengocpy berkas. Biaya lain tidak ada yang dipungut selain biaya foto copy tersebut. Artinya bahwa selama pemerintah kecamatan Kepulauan Sangkarrang berhasil untuk mewujudkan pemerintah kecamatan Kepulauan Sangkarrang bebas dari pungutan liar.

C. Faktor Mempengaruhi Pembuatan E-KTP

1. 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, 23 Maret 2020)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Lurah Barrang Caddi (Bapak Sahryd) 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, 30 Maret 2020)

Penyampain 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 dikelurahan Barrang Caddi (Bapak Hamzah Baso) megungkapkan kepada peneliti bahwa:

“Berkaiatn 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, 30 Maret 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 (Bapak Akhyar) 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, 26 Maret 2020)

2. 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, karna 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 ditugaskan di kantor kami sangat mumpuni

dibidangnya. Bahkan dia sangat paham tentang topoksinya termasuk mengoprasikan IT yang merupakan kebutuhan utama dalam pembuatan e-KTP.” (Wawancara, 24 Maret 2020)

Saat peneliti melakukan konfirmasi dengan pegawai kependudukan di kecamatan Kepulauan Sangkarrang (Bapak Akhyar) 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 adalag dua orang dan saya kira itu sudah sangat cukup dengan beban pekerjaan kami dilapangan.” (Wawancara, 26 Maret 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 (Bapak Akhyar) 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 kita seumur hidup”. (Wawancara, 26 Maret 2020)

Selain itu pelaksanaan sumber daya juga didukung oleh kewenangan yang cukup. Kewenangan memberi 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 (Bapak Akhyar) 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 menjalakan

kewenangan disini sesuai dengan tufoksi kita, walaupun ada hal yang penting lainnya cukup dengan koordinasi dengan pihak Dukcapil di kota Makassar.” (Wawancara, 26 Maret 2020)

3. 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, 23 Maret 2020)

Pelaksanaan pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang msering dibatasi dengan ketersediaan jaringan listrik dan internet. Karna jarak ibu kota dengan kecamatan ini dibatasi dengan batas laut maka tidak heran diwilayah 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 (Bapak Akhyar) 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, 26 Maret 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 penyalaan generator untuk listrik.”
(Wawancara, 24 Maret 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 karena 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 (Bapak Akhyar) kepada peneliti mengungkapkan bahwa:

“Salah satu kebutuhan mendasar dalam menunjang pelayanan pembuatan e-KTP adalah jaringan internet karena 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, 26 Maret 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 karena kita harus mengeluarkan biaya tambahan. Yang lain saya kira tidak ada masalah.” (Wawancara, 23 Maret 2020)

Keterbatasan jaringan listrik dan internet juga dikeluhkan oleh semua lurah di kecamatan ini. Saat dikonfirmasi, Bapak Lurah Barrang Caddi (Bapak 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, 30 Maret 2020)

Sementara itu Bapak Lurah 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, 31 Maret 2020)

4. 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 diwilayah 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 diwilayah 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 kekantor.” (Wawancara, 23 Maret 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, 31 Maret 2020)

Karna perjalanan dari 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 karna faktor jarak.

Saat peneliti menginformasi 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, 30 Maret 2020)

Jadi faktor utama yang mereka persalkan adalah persoalan jarak, resiko perjalananan 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 Barrang Caddi (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. Karna beberapa waktu yang lalu saat saya mengurus KTP tidak menunggu waktu lama KTPnya langsung jadi, apalagi saat itu jaringannya pas lagi bagus.” (Wawancara, 31 Maret 2020)

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

“Selama ini banyak masyarakat kami yang mengeluh karna 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, 31 Maret 2020)

BAB IV

KAJIAN SISTEM ADMINISTRASI KEPENDUDUDKAN DENGAN E- KTP DI KECAMATAN KEPULAUAN SANGKARRANG

A. 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 atauran tersebut termasuk diantaranya mengatur tentang standar oprsional prosedur (SOP) pada instansi yang menagai pembuatan e-KTP. Selain itu dalam regulasi tersebut juga diatur mengenai syarat dalam pembuatan e-KTP kepada setiap penduduk baik mereka yang abru 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 konsekuan. 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 bahwa dana 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 kantor kecamatan dalam setiap pelayanannya pada siang hari mengupayakan listrik secara mandiri melalui penyalaan generator.

Daalam 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 dipertanggungkan 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.

B. 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 keabran 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. Selaian 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 didaerah 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. 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.

Kendala dilapangan untuk urusan pembuatan e-KTP di kecamatan Kepulauan Sangkarrang tidak sebatas itu. Palsanya pulau ini cukup jauh dari kota bahkan dibatasi oleh perbatasan laut sehingga jaringan listrik dan internet 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 lombo. 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 didaerah ini. Untuk datang kekantor kecamatan mereka harus menyeberang laut.

Secara umum urusan membuat KTP bukan hanya untuk kalangan pria saja tetapi juga perempuan,. Kondisi ini tentu menjadi masalah karna untuk sekedar datang kekantor kecamatan apalagi kalangan perempuan harus melewati laut yang sangat berisiko. Belum lagi ditambah dengan biaya perjalanan dengan menumpang ke kapal 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 geogarfis 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.
- Hanif Nurcholis, *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Grasindo, Jakarta, 2005.
- Haw Widjaja, *Penyelenggaraan Otonomi di Indonesia*, PT Rajagrafindo, Persada, Jakarta, 2005
Ida Bagus Astawa, *Geografi Penduduk*. PT RajaGrafindo Persada, 2016.
- Ismed Sulila., *Implementasi Dimensi Layanan Publik dalam Konteks Otonomi Daerah*, Gramedia. Jakarta, 2015.
- Ida Bagus Astawa, *Geografi Penduduk*. PT RajaGrafindo Persada, 2016.
- 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, *Pengantar Ilmu Kependudukan*, LP3ES, Jakarta, 2012
- Said Rusli, *Ilmu Kependudukan*, Erlangga, Jakarta, 2013
- 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.