

**PELAYANAN E-KTP DI KANTOR CAMAT SAMBOJA  
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA  
(Studi Evaluasi Perpres Nomor 26 Tahun 2009  
Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor  
Induk Kependudukan Secara Nasional)**

**Fahruradi<sup>1</sup>, Djumadi<sup>2</sup>, Burhanudin<sup>3</sup>**

***Abstrak***

*Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Evaluasi Kebijakan Pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara dan Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara.*

*Indikator dalam mengukur nilai-nilai budaya kerja pegawai Responsiveness/ketang gapan, yaitu kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat; Reliability, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (accurately) dan kemampuan untuk dipercaya (dependably) terutama memberikan jasa secara tepat waktu (ontime); Competence, keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan tertentu; Assurance, yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya, Emphaty, adalah keseriusan dan ketulusan dalam melayani masyarakat, sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.*

*Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan berkaitan dengan Pelayanan e-KTP di Kantor Camat Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara dilaksanakan sudah cukup baik terutama berkaitan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan, memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan, sopan dalam memberikan pelayanan dan tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat.*

***Kata Kunci*** :Evaluasi Pelayanan e-KTP

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Mulawarman

<sup>2</sup> Dosen Magister Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Mulawarman

<sup>3</sup> Dosen Magister Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Mulawarman

## **Pendahuluan**

Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara yang memiliki peranan penting dalam pemerintahan dan proses pembangunan. Penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan pada pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan, dan statistik peristiwa kependudukan, dukungan terhadap perencanaan pembangunan kependudukan secara nasional, regional, dan lokal, dan dukungan terhadap pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi.

Pada saat ini pemerintah menetapkan kebijakan mengenai administrasi kependudukan berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Melalui Kemendagri saat ini sedang melaksanakan program e-KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai pelaksanaan Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Dalam rangka mendukung efektifitas dan efisiensi program tersebut, pemerintah mengembangkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)..

Dalam rangka mendukung efektifitas dan efisiensi penerbitan NIK dan penerapan e-KTP, pemerintah mengembangkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK) BPPT mendampingi Depdagri secara teknis dalam pengembangan software SIAK online yang mencakup perancangan infrastruktur jaringan antar kabupaten, data center pada Dirjen Administrasi Kependudukan, perancangan disaster recovery center (DRC), dan konsolidasi data dalam sistem, serta melakukan pendampingan teknis dalam pembuatan e-KTP.

Selain itu, diharapkan juga kepada warga masyarakat untuk memiliki kesadarannya dalam pembuatan e-KTP ini yaitu dengan cara memenuhi panggilan dan datang ke tempat pembuatan e-KTP tersebut tanpa harus disuruh.

Hal ini merupakan sebuah perubahan yang dilakukan oleh pemerintah. Perubahan tidak dapat dihindari, namun perubahan ini harus dihadapi, untuk dibuat menjadi sesuatu yang berarti. Saat ini perekaman database masyarakat telah menggunakan perlengkapan informasi teknologi dan komunikasi yang handal, cepet serta didukung sumber daya manusia yang sesuai, semakin memaknai, bahwa perubahan ini harus diteruskan. e-KTP membawa perubahan perbaikan buat diri, masyarakat bahkan Negara kita.

Yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana Pelayanan e-KTP di Kantor Camat Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara Berdasarkan Perpres Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional dan faktor faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan e-KTP di Kantor Camat Samboja Kabupaten Kutai

Kartanegara Berdasarkan Perpres Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional”.

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan: Evaluasi Kebijakan Pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara dan faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara.

### **Manfaat Penelitian**

Secara teoritis sebagai kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi negara tentang evaluasi kebijakan pelayanan publik khususnya implementasi kebijakan suatu program pemerintah dan menambah khasanah pengetahuan, khususnya dalam bidang ilmu kebijakan publik.

Secara praktis diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi Pemerintah Kabupaten Kutai dalam hal mengevaluasi kebijakan pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Samboja dan sebagai bahan perbandingan bagi peneliti lain yang berminat melakukan penelitian lanjutan sehubungan dengan mengevaluasi kebijakan pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Samboja.

### ***Konsep Evaluasi Kebijakan Publik***

Evaluasi Kebijakan adalah merupakan suatu aktivitas untuk melakukan penilaian terhadap akibat-akibat atau dampak kebijakan dari berbagai program program pemerintah. Pada studi evaluasi kebijakan telah dibedakan antara "policy impact /outcome dan policy output. "Policy Impact / outcome " adalah akibat akibat dan konsekuensi-konsekuensi yang ditimbulkan dengan dilaksanakannya suatu kebijakan.

Adapun yang dimaksud dengan "Policy output" ialah dari apaapa yang telah dihasilkan dengan adanya program proses perumusan kebijakan pemerintah (Islamy, 1986). Dari pengertian tersebut maka dampak mengacu pada adanya perubahanperubahan terjadi yang di akibatkan oleh suatu implementasi kebijakan. Dampak kebijakan disini tidak lain adalah seluruh dari dampak pada kondisi "dunia -nyata".

Tujuan evaluasi yaitu untuk memperoleh hasil yang sebaik-baiknya dengan jalan dan cara yang seefesien mungkin dalam perkembangan masyarakat. Dalam melaksanakan evaluasi kebijakan tersebut, timbul kegiatan-kegiatan perbaikanperbaikan pelaksanaan dengan :

- 1) Menunjukkan kekeliruan-kekeliruan dan kesalahan-kesalahan.
- 2) Menunjukkan cara atau metode yang lebih sesuai dengan kondisinya, dilihat dan sudut cost benefits.
- 3) Memberikan laitik-kritik yang membangun yang dapat mencegah pelaksanaan terbawa oleh arus yang keliru.

- 4) Memberikan pertimbangan kepada pengambil kebijakan, agar pelaksanaan kebijakan atau program mencapai keberhasilan sebagaimana diharapkan dengan hasil yang semestinya.

### ***Fungsi, Manfaat Evaluasi Kebijakan***

Evaluasi memainkan sejumlah fungsi utama dalam analisis kebijakan yaitu:

- 1) Evaluasi memberi informasi yang valid dan tepat untuk dipercaya, dimana seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik.
- 2) Evaluasi dapat memberi sumbangan klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target.
- 3) Evaluasi dapat memberi masukan pada penerapan metode kebijakan lainnya, dengan menunjukkan kekurangan kebijakan sebelumnya.

Fungsi Evaluasi (Dunn; Ripley) :

- 1) Eksplanasi : menjelaskan realitas pelaksanaan program.
- 2) Kepatuhan : melihat apakah pelaksanaan sesuai standar dan prosedur).
- 3) Auditing: melihat apakah output sampai ke sasaran. Adakah kebocoran dan penyimpangan
- 4) Akunting : Apa akibat sosial ekonomi dari kebijakan. Misal seberapa jauh mampu meningkatkan pendapatan masyarakat, adakah dampak yang ditimbulkan .

### ***Pelayanan Publik***

Menurut Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Sinambela (2010) mengungkapkan pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Jadi yang yang dimaksud pelayanan publik pada dasarnya sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik

negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kemudian Soebarsono dalam Dwiyanto (2002) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima untuk pengguna maupun masyarakat secara luas. Sehingga, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

Ada terdapat lima indikator pelayanan publik menurut Fitsimmons (dalam Sinambela (2006) sebagai berikut :

- 1) *Reliability* (handal) yaitu suatu pelayanan yang baik ditandai dengan adanya pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
- 2) *Tangibles* ( jelas) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
- 3) *Responsiveness* (tanggap) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen.
- 4) *Assurance* (kepastian) yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
- 5) *Empathy* (empaty) yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, ada tujuh hal yang perlu diperhatikan dalam pemberian pelayanan publik, namun yang paling signifikan untuk di terapkan dalam lembaga pemerintahan.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh para penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan akan layanan yang sesuai dengan aturan pokok dan ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Dan juga pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan orang lain dengan sebaik-baiknya guna memberikan kepuasan terhadap orang yang dilayani tersebut.

### ***Kebijakan e-KTP***

Menurut Undang Undang Republik Indonesia No 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Kartu Tanda Penduduk Elektronik ( e-KTP ) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang ditertibkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Ini berarti Kartu Tanda Penduduk merupakan salah satu dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh setiap masyarakat guna terciptakan tertib administrasi kependudukan dan setiap instansi pelaksana pelayanan publik wajib melaksanakan urusan administrasi kependudukan serta perlu menerapkan dan menjalankan prinsip prinsip *good governance* dalam pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan.

Adapun ketentuan mengenai e-KTP berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No.23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan adalah sebagai berikut :

1. Penduduk WNI dan WNA yang memiliki ijin tinggal tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin/belum kawin wajib memiliki e-KTP.
2. WNA yang memiliki status orang tuanya yang memiliki ijin tinggal tetap dan sudah berumur 17 tahun wajib memiliki e-KTP.
3. e-KTP berlaku secara nasional
4. e-KTP di terbitkan dan ditanda tangani oleh kepala instansi pelaksana.
5. Penduduk wajib melaporkan perpanjangan masa berlaku e-KTP kepada instansi pelaksana apabila masa berlakunya telah berakhir.
6. Penduduk yang telah memiliki e-KTP wajib pada saat berpergian
7. Penduduk hanya dibolehkan memiliki satu e-KTP
8. Dalam e-KTP disediakan ruang memuat kode keamanan dan rekaman elektronik pencatatan peristiwa penting
9. Penduduk yang telah berusia 60 tahun diberi e-KTP yang berlaku seumur hidup
10. KK/e-KTP diterbitkan paling lambat 14 hari sejak tanggal dipenuhinya semua persyaratan
11. Keterangan tentang agama bagi penduduk yang agamanya belum diakui sebagai agama berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan atau bagi penghayat kepercayaan tidak di isi, tetapi dilayani dan dicatat dalam database kependudukan.

e-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian bail( dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada data base kependudukan nasional. e-KTP ( Kartu Tanda Penduduk elektronik) merupakan program pemerintah untuk menggantikan KTP yang berlaku sekarang, yang mana di dalam e-KTP terkandung chip dengan data sidik jari,tanda tangan,pasfoto serta Nomor Induk Kependudukan (NIK).

Penerapan e-KTP merupakan salah satu dari 3 Program Strategis Nasional di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil sekaligus merupakan penjabaran visi untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan tahun 2015.

Adapun pelaksanaan 3 program strategis nasional tersebut meliputi ;

1. pemutakhiran data penduduk ;
2. penerbitan dan pemberian (NIK) bagi seluruh penduduk dan
3. penerapan KTP elektronik.

Pemberlakuan e-KTP merupakan upaya pemerintah dalam menertibkan administrasi kependudukan berdasarkan Peraturan Presiden RI nomor 35 tahun 2010. Sesuai dengan hasil kesepakatan Rakernas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diakhir tahun 2010, Pemerintah Provinsi maupun seluruh

Bupati/Walikota sanggup melaksanakan Program e-KTP pada bulan Agustus sampai dengan Desember 2011 bagi Kabupaten/Kota yang telah siap, sedangkan yang belum siap ditetapkan mulai Maret 2012.

e-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. e-KTP (Kartu Tanda Penduduk elektronik) merupakan program pemerintah untuk menggantikan KTP yang berlaku sekarang, yang mana di dalam e-KTP terkandung chip dengan data sidik jari, tanda tangan, pasfoto serta Nomor Induk Kependudukan (NIK).

Dengan penerapan E-KTP ini sebenarnya ada banyak kemajuan, dimana sudah ada data kependudukan yang lebih lengkap.

Beberapa fungsi dari E-KTP antara lain :

- 1) Sebagai identitas jati diri;
- 2) Berlaku Nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya;
- 3) Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP; Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

Prosedur pembuatan e-KTP menurut versi pemerintah sangat simpel dan mudah mengenai tatacara pembuatan e-KTP antara lain adalah :

- a) Penduduk datang ke tempat pelayanan membawa surat panggilan.
- b) Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan database.
- c) Foto (*digital*).
- d) Tandatangan (pada alat perekam tandatangan).
- e) Perekaman sidik jari (pada alat perekam sidik jari) & scan retina mata.
- f) Petugas membubuhkan TTD dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tanda bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto tandatangan sidikjari.
- g) Penduduk dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses pencetakan 2 minggu setelah pembuatan.

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian dalam tesis ini termasuk jenis penelitian kualitatif, pertimbangan lain dalam penelitian yang bersifat kualitatif adalah bahwa penelitian ini akan lebih peka terhadap informasi yang bersifat kualitatif deskriptif dengan cara relatif berusaha mempertahankan keutuhan dari obyek yang diteliti.

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah

a. Indikator Pelayanan e-KTP yang di evaluasi yaitu :

- (1) *Responsiveness*/ketanggapan, yaitu kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

- (2) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk di percaya (*dependably*) terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*).
- (3) *Competence*/kompetensi, artinya setiap orang dalam suatu organisasi me miliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat mem berikan pelayanan tertentu.
- (4) *Assurance* (jaminan), yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan masyarakat dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.
- (5) *Emphaty* (empati), adalah keseriusan dan ketulusan dalam melayani masya rakat, sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.
- (6) *Access*/akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui .

Sumber data yang diambil dalam penelitian ini meliputi :

Informan : Pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik *snow ball sampling* sesuai dengan kebutuhan dan kemandapan peneliti dalam pengumpulan data. Setelah dalam proses pengumpulan data tidak lagi ditemukan informan (mencapai titik jenuh), maka peneliti tidak mencari informan barn dan proses pengumpulan informan dianggap se lesai. Dokumen- Dokumen : Sumber data yang diperoleh melalui bahan-bahan tertulis berupa peraturan daerah, laporan tahunan dan bahan-bahan lapor an lain serta arsip-arsip lain yang relevan dengan masalah yang diteliti.

Sedangkan teknik pengumpulan yang dilakukan dalam penelitian ini dengan cara sebagai berikut :

- 1) Wawancara (Interview) : dilakukan baik secara terbuka dan ter struktur, dan pertanyaan yang memfokuskan pada permasalahan sehingga infor masi yang dikumpulkan cukup lengkap dan men dalam. Keterbukaan yang mengarah pada kelonggaran informasi akan mampu mengorek kejujuran dan ke obyektifan informan untuk memberikan apa yang sebenarnya.  
Untuk meng hindari biasanya informasi, peneliti melengkapi dengan instru men seperti yang dikemukakan pada item di atas.
- 2) Observasi : Pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung maupun tidak langsung atau secara formal maupun informal. Pengamatan dilakukan dalam rangka melengkapi data primer dan data sekunder yang telah di kumpulkan sebelumnya.
- 3) Dokumentasi : Pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapat kan data sekunder berupa Peraturan-peraturan, keputusan-keputusan, arsip

dan doku men-dokumen lain yang berkaitan dengan kegiatan rutinitas Kantor Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai.

Data yang diperoleh dilapangan selanjutnya dianalisis dengan teknik Analisis Data Model Interaktif, sebagaimana yang dikembangkan oleh Miles & Huberman (1997).

## Analisis Dan Pembahasan

### *Pelayanan e-KTP di Kecamatan Samboja Kutai Kartanegara*

Kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk atau jasa pelayanan, manusia, proses, dan lingkungan secara langsung dapat me menuhi keinginan para pelanggannya, sehingga tercapai kepuasan. Kualitas pela yanan sangat tergantung dari persepsi masyarakat sebagai pengguna jasa, karena merekalah yang menikmati layanan, sehingga secara otomatis dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi keinginannya.

Masyarakat menilai kualitas pelayan tidak hanya dilihat dari segi hasil pelayanan yang mereka terima, tetapi penilaian ini juga dilihat dari segi proses pelayanan. Adapun jenis layanan yang berkaitan dengan pelayanan e-KTP yang dilaksanakan di Kecamatan Samboja dapat dilihat dari tabel berikut ini.

**Tabel 6 Jumlah Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) Kecamatan Samboja Tahun 2012**

No	Bulan	Penggantian		Pemula		Jumlah
		LK	P	LK	P	
1	Januari	99	66	17	19	201
2	Pebruari	771	554	158	97	1580
3	Maret	225	189	65	42	521
4	April	209	154	259	74	696
5	Mei	304	260	100	80	744
6	Juni	211	181	72	44	508
7	Juli	173	129	52	54	408
8	Agustus	102	71	33	34	240
9	September	249	167	66	45	527
10	Oktober	225	156	75	63	519
11	Nopember	188	117	65	49	419
12	Desember	149	131	58	48	386
	Jumlah	2905	2175	1020	649	6749

Sumber : Kantor Camat Samboja 2013.

Penilaian kinerja pelayanan publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti efisiensi dan efektifitas, tetapi juga harus dilihat dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan para pengguna jasa, indikator tersebut, yaitu :

1. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan atau keinginan para pegawai untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Ketanggapan pegawai merupakan bagian dari dimensi mutu pelayanan pada khususnya tanggap didalam melayani masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan yang berkaitan dengan responsivitas, yaitu kemampuan untuk membantu pemohon (masyarakat) berupa informasi atau memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap pada dasarnya sudah dilaksanakan cukup baik oleh para pegawai kecamatan Samboja, akan tetapi dalam memberikan pelayanan tersebut perlu ditingkatkan lagi kualitasnya.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk di percaya (*dependably*) terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Kehandalan adalah unsur pelayanan yang dapat dilihat dari kemampuan untuk melaksanakan pelayanan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan ter percaya. *Reability* dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Samboja meliputi kesederhanaan, kejelasan, dan kepastian mengenai prosedur, biaya, serta kesesuaian pelayanan dengan informasi yang diberikan, sehingga pemohon merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima. Kesederhanaan, kejelasan prosedur pelayanan juga menjadi indikator kualitas pelayanan. Dari hasil wawancara yang dilakukan berkenaan dengan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk di percaya (*dependably*) terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali, kepastian mengenai prosedur, biaya, serta kesesuaian pelayanan dengan informasi yang diberikan dapat disimpulkan bahwa pelayanannya sudah cukup baik, meskipun ada beberapa urusan yang tidak dapat dikerjakan sesuai dengan janji yang diberikan
3. *Competence*/kompetensi, artinya setiap orang dalam suatu organisasi me miliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat mem berikan pelayanan tertentu. Kemampuan pegawai adalah salah satu faktor penyebab baik atau buruknya suatu pelayanan. Kompetensi adalah bagian dari kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan berkaitan dengan kemampuan

pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, namun kemampuan tersebut perlu ditingkatkan lagi, sehingga masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang prima.

4. Assurance (jaminan), yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keraguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko. Jaminan merupakan faktor yang sangat penting yang harus benar-benar diperhatikan oleh penyedia layanan, dalam hal ini kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Samboja Kutai Karta negara, sebab dengan adanya jaminan yang pasti pemohon administrasi kependudukan dan pencatatan sipil akan percaya dengan kemampuan yang diberikan pihak instansi, sehingga mereka merasa puas.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan kepada beberapa responden dapat diambil kesimpulan bahwa para pegawai kecamatan mempunyai pengetahuan yang cukup tentang persoalan pemerintahan terutama berkaitan dengan tugas dan fungsinya sebagai pegawai kecamatan yang harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat serta sopan dan santun dalam memberikan pelayan, sehingga masyarakat merasa aman ketika melakukan urusan di kantor camat Samboja.

5. Emphaty (empati), adalah keseriusan dan ketulusan dalam melayani masyarakat, sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Empati adalah suatu proses ketika seseorang merasakan perasaan orang lain dan menangkap arti perasaan itu, kemudian mengkomunikasikannya dengan kepekaan sedemikian rupa hingga menunjukkan bahwa ia sungguh-sungguh mengerti perasaan orang lain itu.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan di Kecamatan Samboja berkaitan dengan *Emphaty* (empati), yaitu keserius an dan ketulusan dalam melayani masyarakat, sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan sudah cukup baik dilaksanakan oleh petugas e-KTP.

6. Access/akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui . Sesuai dengan reformasi birokrasi Indonesia bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance). Salah satu peran utama aparatur pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan yang baik itu salah satunya adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dengan demikian setiap aparatur pemerintah wajib melayani kepentingan masyarakat meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yang berkaitan dengan banyaknya outlet, petugas

yang melayani, dan fasilitas pendukung lainnya. Untuk hal ini petugas sudah membrikan informasi dan sosialisasi kepada masyarakat baik yang sudah melakukan pembuatan e-KTP maupun yang belum.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa *Access*/akses, yang meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui ternyata bukan menjadi kendala dalam arti bahwa para pegawai kecamatan tidak terlalu sulit untuk ditemui dan dihubungi pada setiap jam kerja.

Faktor-faktor Yang Menjadi Kendala Dalam Pelayanan e-KTP di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara.

### **Sarana dan Prasarana**

Sarana pelayanan adalah faktor penting untuk terciptanya kualitas pelayanan yang baik. Sarana dan prasarana yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Faktor sarana pelayanan antara lain peralatan, perlengkapan, alat bantu, gedung dan komunikasi. Fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Samboja dalam pelayanan pembuatan e-KTP menunjukkan belum mendukung. Hal tersebut dikarenakan minimnya fasilitas khususnya ruang tunggu dan alat rekam data e-KTP yang tidak sebanding dengan jumlah warga pembuat e-KTP. Hal itulah yang menjadi kendala dari pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Samboja yang mengakibatkan masyarakat tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Samboja.

### **Kemampuan Teknis**

Kemampuan teknis adalah kemampuan pegawai untuk menggunakan peralatan-peralatan, prosedur-prosedur atau teknik dari suatu bidang tertentu. Pegawai pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Samboja khususnya yang bertugas merekam data e-KTP belum mempunyai kemampuan teknis yang baik dalam menggunakan peralatan, hal itu dikarenakan para pegawai tersebut bukan ahli dibidang teknologi oleh karena itu perlau pelatihan khusus bagi para pegawai yang ditempatkan pada bagian rekan data e- KTP terutama perbaikan peralatan secara teknis.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat disimpulkan.

1. Empati Pegawai, pegawai dalam memberikan pelayanan masih tergolong kurang baik yang ditandai dengan masih adanya keluhan dari warga yang membuat e-KTP mengenai kurangnya perhatian petugas kepada warga yang membuat e-KTP *Emphaty* (empati), yaitu keseriusan dan ketulusan dalam melayani masyarakat, sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan

- komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan sudah masih kurang optimal dilaksanakan oleh pegawai kecamatan.
2. Daya tanggap pegawai dalam memberikan perhatian kepada masyarakat masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, daya tanggap pegawai yang ditunjukkan dari sikap pegawai kurang memberikan perhatian secara maksimal, sering kali pemohon menunggu cukup lama untuk dapat dilayani oleh petugas. Komunikasi pelayanan masih belum sepenuhnya dijalankan secara maksimal karena masih sering terjadi *miss communication* atau kesalahan pemberian informasi kepada masyarakat.
  3. e-KTP ini sangat bagus untuk diterapkan. Selain memudahkan pemerintah untuk mendata penduduk, e-KTP juga dapat memberikan keaslian yang valid atas data orang yang membuat e-KTP tersebut. Oleh karena itu, dengan E-KTP para penduduk pun tidak bisa membuat kepalsuan data pribadinya karena pembuatan E-KTP ini juga disertai sidik jari secara digital atau elektronik juga. Penduduk juga tidak bisa menduplikatkan kartu tanda penduduknya dengan data yang berbeda dikarenakan sidik jari tersebut. Jadi, penerapan E-KTP sangat efisien bila diterapkan.
  4. Faktor – faktor yang menjadi kendala dalam pembuatan e-KTP diantaranya adalah masih kurangnya sumberdaya manusia dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Samboja dan minimnya fasilitas baik sarana maupun prasarana yang ada serta prosedur pelayanan yang masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan, sehingga membuat pelayanan menjadi kurang maksimal.
  5. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Samboja masih belum maksimal, hal yang dapat dilihat dari jaminan penyelesaian yang belum pasti, sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik dari pegawai, daya tanggap pegawai yang kurang serta kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan.

### **Saran saran**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis memberikam saran antara lain sebagai berikut :

1. Hendaknya Pemerintah Kecamatan Samboja meningkatkan kinerja pegawai dengan melakukan pelatihan atau kursus. Untuk petugas e- KTP diberikan pelatihan bukan hanya penguasaan software tetapi juga secara teknis mampu memperbaiki jika terjadi kerusakan, sehingga tidak harus menunggu teknisi dari pemerintah pusat.
2. Hendaknya pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Samboja bisa dilaksanakan secara optimal, hal yang dapat dilihat dari jaminan penyelesaian adanya kepastiaan waktu penyelesaian urusan masyarakat kemudian sarana dan prasarana dilengkapi , daya tanggap pegawai lebih dioptimalkan

lagi serta informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan dapat disampaikan dengan jelas dan cepat.

## Daftar Pustaka

- Abdul Wahab, Solichin, 2000, *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan* Negara, Bumi Aksara, Jakarta.
- Anderson, 1979. *Evaluasi adalah the appraisal of assesment of policy including its content implementation and impact* (penilaian atau pengukuran kebijakan termasuk isi, Implementasi dan dampaknya).
- Budi Winarno, 2004. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Media Pressindo.
- Dunn, N William, 2000, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. edisi kedua. Penerbit Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Dye Thomas R, 1992, *Understanding Public Policy* (Seventh edition, Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokasi Publik di Indonesia*, Yogya-karta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Mengembangkan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka. Utama.
- Dye, Thomas R. 1975. *Understanding Public Policy*. Englewood Cliff, NJ.: Printice-Hall 2nd ed.
- Dunn, William,N. 2000. *Analisis Kebijakan Publik*, Terjemahan Samudra Wibawa, dkk.Yogyakarta. UGM Press.
- Deden Faturohman dan Wawan Sobari, 2002. *Pengantar Ilmu Politik*, Malang : Universitas Muhammadiyah Malang.
- Eka Supriyanto (2006) Judul Penelitian : " *Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bulungan Kalimantan Timur dalam rangka Otonomi Daerah*".
- Edi Suharto, 2005. *Analisis Kebijakan*, Edisi Revisi. Bandung : PT. Alfabeta,
- Gunawan Sumodiningrat, 1997. *Pembangunan Daerah dan Pemberdayaan Masyarakat*, Edisi kedua. Bogor : PT. Bina Rena Pariwisata.
- Hessel Nogi Tangkilisan, 2003. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta.
- Islamy, M Irfan. 2001. *Seri Policy Analysis*. Malang: Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya Malang.
- Jones (1987) *Evaluasi : an activity designed to judges the merits of government programs which varies significancy in the spesificationof objects, the techniques measurement and methods of analysis* (suatu aktivitas yg dirancang untuk menilai keberhasilan program- program yg berbeda secara tajam dalam spesifikasi obyeknya, tehnik pengukurannya serta metode analisisnya).

- Jones, Charles. 1996. *Pengantar Kebijakan Publik*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Lester, James P. and Joseph Stewart. 2000. *Public Policy: An Evolutionary Approach*. Australia: Wadsworth, Second Edition.
- Moleong, Lexy. J. (2007). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Karya. Bandung.
- Ndraha Taliziduhu, 2005. *Teori Budaya Organisasi*, Cetakan Pertama, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Permendagri Nomor 6 Tahun 2010 Tentang Perubahan Permendagri Standard KTP berbasis NIK Nasional*, Jakarta.
- Putra, Fadillah. 2004, *Partai politik & kebijakan publik: Analisis terhadap kongruensi janji politik partai dengan realisasi produk kebijakan publik di Indonesia*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Putra, Fadilah (2001) *Paradigma Kritis Dalam Studi Kebijakan Publik, Perubahan dan Inovasi Kebijakan Publik dan Ruang Partisipasi masyarakat Dalam Proses Kebijakan Publik*. Pustaka Pelajar. Surabaya.
- Ririn Sari Dewi (2008) Judul Penelitian :"*Implementasi Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan, sosial dan Keluarga Berencana di Kota Bontang*.
- Ryan Nugroho, 2003. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, Jakarta.
- Said Zainal Abidin. 2004. *Sumber Buku Kebijakan Publik*, Edisi Revisi, Penerbit: Yayasan Pancur Siwah, Jakarta.
- Samodra Wibowo, 1994. *Evaluasi Kebijakan Publik*, Jakarta.
- Subarsono, AG. 2005. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep,Teori,dan Aplikasi)* Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sumarsono (2005) Judul Penelitian " *Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar*"
- Supriyanto (2008) Judul Penelitian :"*Analisis Kualitas layanan dengan metode serqual dan Analytic Hierarchy Process (AHP) pada Bidang Pencatatan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya*.
- Yousa, Amri 2007. *Kebijakan Publik Teori dan Proses. Laboratorium Pengkajian Penelitian dan Pengembangan Administrasi Negara*. FISIP Universitas Padjajaran Bandung.
- Wahab. Abdul Solichin. 1997. *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara.*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Wibawa Samodra, 1994. *Kebijakan Publik Dan Analisis*, Intermedia, Jakarta.
- Widodo Joko, 2001, *Good Governance*, Insan Cendekia, Surabaya.