

I.PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pemerintahan daerah yang ditandai dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah telah membawa tanggung jawab yang luas bagi lembaga pemerintah di tingkat daerah. Upaya mewujudkan tujuan otonomi daerah yaitu mempercepat tercapainya kesejahteraan rakyat melalui peningkatan pelayanan publik di daerah, maka lembaga pemerintah di tingkat daerah dituntut mampu memberikan pelayanan publik yang mudah, cepat dan murah sebagaimana yang selalu diidam-idamkan masyarakat selama ini.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah

satunya adalah pelayanan administrasi kependudukan yaitu Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau e-KTP.

Hal ini menjadi sangat penting mengingat akses masyarakat terhadap pelayanan yang baik, mudah, cepat dan murah dari pemerintah masih sulit didapat. Kecamatan sebagai salah satu bagian pemerintah daerah yang dekat dengan masyarakat memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kecamatan dalam hal ini diharapkan mampu menunjukkan eksistensinya sebagai ujung tombak pelayanan publik. Sebagaimana perubahan kedudukan kecamatan dari wilayah administratif pemerintahan (Undang-Undang No. 5 Tahun 1974) menjadi wilayah kerja dari perangkat daerah (Undang-Undang No. 32 Tahun 2004), maka tugas pokok dan fungsi Camat sebagai pimpinan organisasi kecamatan pun berubah dari kepala wilayah, yang memiliki Kekuasaan sebagai penguasa tunggal di bidang pemerintahan berubah menjadi perangkat daerah yang bertugas memberikan pelayanan tertentu kepada masyarakat dalam wilayah kerja tertentu (Krismiyati, 2008). Sebagaimana hasil kajian dari US SAID (*United States Agency for International Development*) bekerjasama dengan IPB (2008) disebutkan bahwa salah satu fungsi penting dari sepuluh fungsi yang diharapkan dapat diperankan oleh kecamatan dan camat di masa yang akan

datang adalah kecamatan dan camat diinginkan agar dapat terus menjadi lembaga pelayanan masyarakat.

(http://litbang.bandung.lan.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=215:eksistensi-kelembagaan-kecamatan-sebagai-ujung-tombak-pelayanan-publik&catid=29:blog&Itemid=122 diakses tanggal 05 Maret 2013 pukul 20:15)

Kecamatan dan camat diperlukan untuk memberi pelayanan kepada masyarakat dalam hal yang berkaitan dengan hak sebagai warga negara, fungsi perijinan terbatas, dan administrasi kependudukan. Bahkan di daerah-daerah yang jauh dari ibukota kabupaten dan kawasan perbatasan menyebutkan peran kecamatan dan camat seperti ini masih sangat tinggi.

Salah satu bentuk Pelayanan publik di Kecamatan adalah administrasi kependudukan contohnya adalah program pembuatan kartu tanda penduduk, hal ini sebelumnya sudah diterapkan program Kartu Tanda Penduduk Nasional yang saat ini sudah diganti menjadi program *e-KTP* (Kartu Tanda Penduduk Elektronik). Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang sah yang diterbitkan oleh instansi pelaksanaan yang berlaku di seluruh Negara Kesatuan Republik Indonesia. *KTP* berbasis NIK adalah kartu tanda penduduk yang memiliki spesifikasi dan format kartu tanda penduduk nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan instansi pelaksana. *KTP* wajib dimiliki oleh setiap penduduk yang telah berusia 17 tahun ke atas atau telah menikah/pernah menikah. *KTP* adalah nama resmi kartu identitas

seseorang di Indonesia yang diperoleh setelah seseorang berusia di atas 17 tahun. KTP berlaku selama lima tahun dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan. Khusus warga yang telah berusia 60 tahun ke atas, mendapat KTP seumur hidup yang tidak perlu diperpanjang setiap lima tahun sekali. KTP berisi informasi mengenai sang pemilik kartu, termasuk: nama lengkap, Nomor Induk Kependudukan (N.I.K.), alamat, tempat dan tanggal lahir, agama, golongan darah, kewarganegaraan, foto, tanda tangan atau cap jempol.

Kegunaan dari Kartu Tanda Penduduk ini antara lain adalah:

1. Sebagai Tanda Pengenal atau bukti diri kependudukan yang sah
2. Melakukan transaksi keuangan di dunia perbankan dan PT.Pos Indonesia
3. Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dan RSUD
4. Mengurus SIM dan STNK
5. Pengajuan Dokumen keImigrasian
6. Kelengkapan berkas di Pengadilan dan Kejaksaan
7. Pewarisan dan atau peralihan Hak atas Tanah dan Bangunan
8. Mengurus perizinan dan permintaan layanan publik dan privat
9. Keperluan-keperluan lain yang membutuhkan bukti diri seseorang. (<http://capil.muaraenimkab.go.id/kartu-tanda-penduduk/> diakses tanggal 20 April 2013 pukul 16:30)

Proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Nasional dapat memungkinkan pemiliknya memiliki kartu tanda penduduk lebih dari satu. Hal ini dikarenakan 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, misalnya dapat digunakan untuk:

1. Menghindari pajak
2. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota
3. Mengamankan korupsi atau kejahatan/kriminalitas lainnya
4. Menyembunyikan identitas (seperti teroris)
5. Memalsukan dan menggandakan KTP
(http://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_Tanda_Penduduk_elektronik
diakses tanggal 20 April 2013 pukul 16:36)

Didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (*e-Government*) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dan mengurangi serta mencegah penyalahgunaan dari Kartu Tanda Penduduk ini maka Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau *e-KTP*.

e-KTP berasal dari kata *electronic-KTP*, atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau sering disingkat *e-KTP*. Menurut situs resmi *e-KTP*, *KTP elektronik* adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional. Program *e-KTP* dijalankan dikarenakan memiliki keunggulan dibandingkan dengan *KTP Nasional*, diantaranya yaitu:

1. Identitas jati diri tunggal
2. Tidak dapat dipalsukan
3. Tidak dapat digandakan

4. Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam Pemilu atau Pilkada (E-voting) (<http://www.ipmpms.com/2012/08/kelemahan-electronic-ktp-e-ktp.html> diakses tanggal 21 April 2013 pukul 20:46)

Selain itu, sidik jari yang direkam dari setiap wajib *e-KTP* adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh), tetapi yang dimasukkan datanya dalam *chip* hanya dua jari, yaitu jempol dan telunjuk kanan. Sidik jari dipilih sebagai autentikasi untuk *e-KTP* karena memiliki kelebihan-kelebihan sebagai berikut:

1. Biaya paling murah, lebih ekonomis daripada biometrik yang lain
2. Bentuk dapat dijaga tidak berubah karena gurat-gurat sidik jari akan kembali ke bentuk semula walaupun kulit tergores
3. Unik, tidak ada kemungkinan sama walaupun orang kembar (http://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_Tanda_Penduduk_elektronik diakses tanggal 20 April pukul 20:36)

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*e-KTP*) yang telah dilaksanakan selama dua tahapan. Tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 Kabupaten/Kota. 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*. (http://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_Tanda_Penduduk_elektronik diakses tanggal 05 Maret 2013 pukul 19:45)

Pelaksanaan program *e-KTP* dapat menjadi salah satu tolak ukur dari pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam hal ini peneliti berfokus pada Pemerintah Kecamatan di Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan. Ada fakta yang menunjukkan bahwa masyarakat Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan belum memperoleh distribusi *e-KTP*, padahal seharusnya pemerintah kecamatan sudah mendistribusikan *e-KTP* tersebut. Hal ini diperkuat pendapat beberapa

warga, diantaranya adalah Purwanto yang bertempat tinggal di Desa Jati Mulyo menyatakan bahwa beliau sudah melakukan proses pembuatan *e-KTP* pada Bulan Desember 2012 tetapi kenyataannya sampai saat ini belum menerima pendistribusian *e-KTP*. Pada Desa Marga Agung juga berdasarkan informasi dari Ibu Mursih bahwa masyarakat di Desa tersebut belum menerima pendistribusian *e-KTP*. (Wawancara ini dilakukan pada 29 Maret 2013). Masyarakat juga mengeluhkan kendala dalam pelayanan yang diberikan seperti antrian yang terlalu lama dalam proses input data dan juga ada warga yang mendapatkan waktu untuk mendapat giliran input data program *e-KTP* pada malam hari yang merupakan jam kerja dari Kantor Kecamatan Jati Agung. Pendistribusian *e-KTP* merupakan tanggung jawab dari pihak pemerintah daerah yaitu Kecamatan yang di tugaskan untuk menyalurkan *e-KTP* yang sudah jadi, tetapi sampai saat ini ,masyarakat masih belum menerima *e-KTP* tersebut. Fakta-fakta ini yang menguatkan untuk melakukan penelitian di Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan.

Persoalan yang terjadi ini tentunya menjadi indikator kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Oleh karena itu maka akan terbentuk persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembuatan *e-KTP*. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembuatan *e-KTP* ini berkenaan dengan proses input data dan distribusi *e-KTP*. Masyarakat memiliki persepsi yang muncul melalui pengalaman yang masyarakat terima dalam mengikuti program *e-KTP* di Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan. Masyarakat

sudah mengikuti tahap-tahap pelaksanaan *e-KTP* dimulai dari tahap sosialisasi, pemanggilan melalui undangan sampai menunggu tahap pendistribusian *e-KTP* yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan. Masyarakat melihat dan merasakan pelayanan publik yang ada di Kecamatan tersebut khususnya dalam pembuatan *e-KTP*, sehingga masyarakat mampu memberikan persepsinya terhadap kinerja pelayanan publik Pemerintah Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan *e-KTP* sudah banyak dilakukan, salah satunya diteliti oleh Imelda Beatriz Imbab dengan judul Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan *e-KTP* di Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta. Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta ialah salah satu daerah pilot proyek implementasi *e-KTP* secara nasional. *e-KTP* adalah program kerja pemerintah RI khususnya Departemen Dalam Negeri sebagai amanat UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. *e-KTP* merupakan tindak lanjut (perbaikan) KTP. Dahulu sering adanya kabar bahwa pelayanan dan proses pembuatan KTP amat rumit, bertele-tele, mahal, memakan waktu lama dan susah. Setiap orang harus menempuh jalur birokrasi yang berantai dari tingkat RT/RW hingga kecamatan hanya untuk mendapatkan KTP. Fakta ini menunjukkan indikasi kuat mengenai buruknya persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan

KTP. Produk-produk hukum dan reformasi birokrasi menyangkut pelayanan pembuatan *e-KTP* mengharuskan beberapa perubahan seperti waktu yang singkat, gratis, mudah dan sederhana. Diduga kuat hal ini akan menyebabkan pergeseran atau perubahan persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan *e-KTP*. Bertujuan untuk mengetahui sejauh mana persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan *e-KTP* berubah atau bergeser, penelitian ini menjadi penting dilakukan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskripsi secara kualitatif dan kuantitatif. Data dihimpun sewajarnya dengan mempertimbangkan kenormalan data. Data primer diperoleh lewat observasi, wawancara dan angket. Data sekunder diperoleh melalui studi pustaka dan studi dokumentasi. Narasumber dan responden ditetapkan dengan metode *purposive sampling*. Objek penelitian ialah kantor Kecamatan Gondokusuman. Subjek penelitian adalah warga Gondokusuman yang mendapatkan pelayanan *e-KTP*. Validitas data ditempuh dengan teknik triangulasi data. Peneliti memakai triangulasi sumber dan teori, yakni memanfaatkan sejumlah sumber data dan teori untuk menghimpun kesamaan informasi. Teknik analisis data memakai metode induktif.

Penelitian bertujuan mengetahui persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan *e-KTP* di Kecamatan Gondokusuman. Ada sepuluh indikator untuk mengetahui persepsi masyarakat mengenai mutu pelayanan *e-KTP* di Kecamatan Gondokusuman. 10 indikator mencakup kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, tanggung

jawab, kelengkapan sarana pendukung pelayanan *e-KTP*, kemudahan mendapatkan pelayanan *e-KTP*, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dan atribut pendukung pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan: (1) mutu pelayanan *e-KTP* di Kecamatan Gondokusuman belum memuaskan, (2) 8 indikator (kepastian waktu pelayanan, ketepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, tanggung jawab, kelengkapan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dan atribut pendukung pelayanan) meneguhkan persepsi masyarakat mengenai mutu pelayanan *e-KTP* di Kecamatan Gondokusuman dan (3) 2 indikator (variasi model pelayanan dan pelayanan pribadi) melemahkan persepsi masyarakat mengenai mutu pelayanan *e-KTP* di Kecamatan Gondokusuman. Ke depan, kualitas pelayanan *e-KTP* di Kecamatan Gondokusuman masih harus diperbaiki khususnya seputar fungsi dan janji-janji yang mengiringi uji coba implementasi *e-KTP* seperti transaksi online dan perbankan.

C. Rumusan Masalah

Bagaimanakah Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Pembuatan *e-KTP* di Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan ?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Pembuatan *e*-KTP di Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Akademis

Secara teoritis hasil penelitian ini akan memperkaya kepustakaan hasanah Ilmu Pemerintahan terutama yang berkenaan dengan Kinerja Pelayanan Publik Pemerintah Kecamatan pada Pembuatan *e*-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan.

2. Kegunaan Praktis

Sebagai bahan masukan kepada Pemerintah Kecamatan dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik pada umumnya dan pembuatan *e*-KTP pada khususnya.