

**PELAYANAN E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA**

Disusun dan Diusulkan oleh

Sarwinda

Nomor Stambuk: 10561 04842 14



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2018

**PELAYANAN E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun Dan Diajukan Oleh

Sarwinda

Nomor Stambuk : 10561 04842 14

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas
Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten
Gowa
Nama Mahasiswa : Sarwinda
Nomor Stambuk : 10561 04842 14
Program Studi : Ilmu Administasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I



Dr. Muhammad Isa Ansari, M.Si

Pembimbing II



Nurbiah Tahir, S.Sos, M.AP

Mengetahui :

Dekan
Fisipol Unismuh Makassar



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Negara



Nasrul Haq, S.Sos, MPA

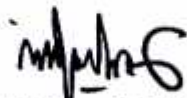
PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat keputusan/ undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 0034/FSP/A.1-VIII/I/40/2019, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Universitas Muhammadiyah Makassar pada hari Sabtu tanggal 12 Januari 2019.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris




Dr.Hj. Ihtyani Malik, S.Sos, M.Si



Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si

Penguji

1. Dr. Andi. Rosdianti Razak, M.Si (ketua)


(.....)

2. Dr. H. Muh Isa Ansari, M.Si


(.....)

3. Dr. Hafiz Alfiansya Parawu, M.Si


(.....)

4. Nurbiah Tahir, S.Sos, M.Ap


(.....)

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Sarwinda


Nomor Stambuk : 10561 04842 14

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 12 januari 2019

Yang Menyatakan :



Sarwinda

ABSTRAK

SARWINDA. Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa. (Dibimbing oleh Dr. Muhammad Isa Ansari, M.Si dan Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem, ketersediaan informasi, bentuk layanan dan feedback dari penerapan pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

Metode penelitian dengan lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berlokasi di Kabupaten Gowa. Pemilihan tempat dan lokasi penelitian dengan alasan yaitu peneliti ingin mengetahui kasus pelayanan KTP-eL di instansi tersebut. Jenis penelitian kualitatif dengan sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder. Informan penelitian terdiri atas Kepala Dinas, pegawai dan masyarakat yang menggunakan pelayanan KTP-el. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan pedoman wawancara. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan verifikasi.

Hasil penelitian menemukan bahwa sistem dari penerapan pelayanan KTP-el telah diterapkan sesuai dengan input, proses dan output data pemohon yang wajib memiliki KTP dan telah teregistrasi dalam sistem online pada database kependudukan nasional. Ketersediaan informasi dari penerapan pelayanan KTP-el telah disesuaikan dengan kebutuhan perolehan informasi yang bersifat objektif, subjektif dan general untuk mendapatkan NIK yang sesuai KK yang teregistrasi. Bentuk layanan dari penerapan pelayanan KTP-el ditunjukkan oleh pegawai dalam melayani pemohon berupa kualitas layanan interaksi, lingkungan fisik dan hasil untuk menjamin terwujudnya harapan pelayanan penerbitan KTP-el. Bentuk feedback dari penerapan pelayanan KTP-el telah ditindaklanjuti oleh pegawai berdasarkan kesesuaian, efektif, ketepatan waktu dan prosedural dari kegiatan pelayanan penerbitan KTP-el.

Kata kunci: Pelayanan e-KTP

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Pelayanan E-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat.

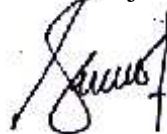
1. Ayahanda Dr. H. Abdul rahman rahim, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibunda Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ayahanda Dr. Muhammad Isa Ansyari, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

4. Kakanda Nasrulhaq, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.Si selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
6. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan penulis dengan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
7. Kedua orang tua saya ayahanda tercinta H. Amiruddin Said dan ibunda tersayang Hj. Hasmi yang senantiasa memberikan dukungan baik moral maupun materi serta do'a yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
8. Kakak ku tersayang Dewi Ratna Sari dan segenap keluarga yang senantiasa memberikan dukungan dan doa dan kasih sayangnya.
9. Sahabat terbaik ku Hasmiati, Ayu Miranda, Sarneni B.S, Ruwaeda, dan waode surya yang selalu menghibur dan meyemangati penulis.
10. Kepala Dinas dan Staf Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa yang telah menerima penulis dengan hangat meneliti di Kabupaten Gowa.
11. Seluruh teman-teman seangkatan, terutama kelas A Ilmu Administrasi Negara angkatan 2014 yang selalu mengisi hari-hari menjadi sangat menyenangkan.

12. Teman-teman seperjuangan Fisipol angkatan 2014 khususnya Ilmu Administrasi Negara yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas kerja sama dan kekompakan yang diberikan selama menjalani perkuliahan
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan.

Demi kesempurnaan skripsi ini saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 12 januari 2019



arwinda

DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Penerimaan Tim	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Pengertian, Konsep dan Teori <i>E-Government</i>	9
B. Pelayanan E-KTP	18
C. Kerangka Pikir	30
D. Fokus Penelitian.....	31
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	31
BAB III. METODE PENELITIAN	35
A. Waktu dan Lokasi Peneitian	35
B. Jenis dan Tipe Penelitian	35
C. Sumber Data.....	36
D. Informan Penelitian	36

E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Teknik Analisis Data	38
G. Keabsahan Data	39
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Deskripsi Singkat Objek Penelitian	41
B. Hasil Penelitian	54
C. Pembahasan.....	90
BAB V. PENUTUP	105
A. Kesimpulan	105
B. Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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. Pemerintah menerapkan *e-government* yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, adil, bertanggung jawab, transparan, bersih, akuntabel, responsif, efektif dan efisien.

Terwujudnya *good governance* merupakan cita-cita seluruh masyarakat di dunia termasuk di Indonesia, *good governance* atau pemerintahan yang baik menekankan pada asas-asas akuntabilitas, transparansi, partisipasi, efektivitas dan efisiensi. Mewujudkan kelima pilar tersebut, dilakukan berbagai metode yaitu

dengan penciptaan *e-government* atau pemerintahan berbasis teknologi informasi yang memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi pada berbagai aspek kehidupan. Serta untuk peningkatan daya saing dengan negara-negara lain, seperti yang telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

E-government menerapkan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik yang dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan transparansi dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat serta meningkatkan partisipasi publik. *E-government* secara hukum dilandasi oleh Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi didalam proses pemerintah lanjut dalam sebuah penggunaan internet berupa website yang berbasis database. Ini dapat diinterpretasikan bahwa wujud *e-government* dalam pelayanan e-KTP dan menciptakan pemerintahan Indonesia berbasis informasi. 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. .

Penerapan *e-government* yang dilakukan berorientasi kepada peningkatan pelayanan publik termasuk penggunaan e-KTP, sehingga dalam pelaksanaannya penerapan *e-government* dibangun berdasarkan empat kesatuan yang saling terkait yaitu penggunaan sistem, informasi, layanan dan tindak lanjut. Indrajit (2015) menyatakan penerapan *e-government* dalam pembangunan pelayanan publik

teraktualisasikan dalam bentuk penggunaan sistem, informasi, layanan dan tindak lanjut dalam sebuah penggunaan internet berupa website yang berbasis database. Ini dapat diinterpretasikan bahwa wujud *e-government* dalam pelayanan e-KTP berupa sistem komputerisasi, informasi online, layanan terpadu dan tindak lanjut yang terakses terdapat pada internet yang memiliki website berbasis database.

Wujud dari penerapan *e-government* dalam pelayanan e-KTP menjadi penting. Menurut Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK secara Nasional dalam pasal 2 ayat (1) menjelaskan tujuan pemerintahan menerbitkan KTP elektronik untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis NIK secara Nasional E-KTP merupakan cara tepat yang akan ditempuh oleh pemerintah dengan membangun database kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem biometrik yang ada didalamnya.

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, penyalahgunaan KTP sebagai alat bagi para penjahat dan teroris yang bisa jadi lebih leluasa berganti identitas.

Menerapkan sistem e-KTP ini tidak semudah membalikkan telapak tangan mengingat kegiatan ini melibatkan ratusan juta penduduk Indonesia. Kesuksesan pelaksanaan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) sangat didukung oleh NIK (Nomor Induk Kependudukan) dalam penerapan e-KTP. Nomor Induk Kependudukan haruslah hanya dimiliki seorang penduduk dan tidak bisa dipindahtangankan. Aplikasi NIK harus menyeluruh segala usia, masyarakat yang memegang e-KTP secara otomatis hanya memiliki satu nomor NIK yang terdata secara lengkap dalam SIAK. Data-data yang terdapat dalam e-KTP jauh lebih lengkap dibanding KTP konvensional karena secara fisik e-KTP memiliki 4 chip yang berisi memori yang menyimpan data pemegangnya secara lengkap bak kartu kredit yang menyimpan data transaksi.

Hambatan atau masalah dalam pelayanan e-KTP mencakup sistem, yang masih menjadi kendala saat koneksi jaringan internet yang buruk mengakibatkan data tidak dapat terinput, terkait tentang informasi, masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang pembuatan e- KTP dan tentang pentingnya e-KTP terutama masyarakat yang tinggal di dataran tinggi atau pegunungan, terkait tentang layanan masih kurangnya penyediaan infrastruktur layanan seperti tempat duduk lahan parkir yang sempit dan terkait tentang feedback dalam pelayanan e-KTP hasil kerja yang dicapai belum efektif dan efisien karena masih ada masyarakat yang belum mendapat e-KTP.

Hambatan dalam pelayanan e-KTP Untuk wilayah Sulawesi antara lain dikarenakan keterlambatan peralatan e-KTP, kurangnya sosialisasi dan kurangnya daya listrik. Beberapa kendala dan masalah yang menghambat pelaksanaan e-KTP sebenarnya sama dengan Kabupaten/Kota yang ada di Indonesia, diantaranya masih banyak masyarakat yang sudah melakukan perekaman namun karena minimnya pasokan blanko e-KTP dari pemerintah sehingga hanya digantikan dengan KTP sementara yaitu surat keterangan di kertas yang dikeluhkan mudah rusak robek dan hilang, masih banyaknya kepemilikan KTP ganda oleh penduduk setempat. Kendala lain adalah kondisi geografis daerah, banyak daerah yang listriknya suka padam yang tentunya akan mempengaruhi kinerja sarana jaringan komunikasi data yang berbasis online.

Selain itu, kendala lain muncul akibat dampak dari alat perekam, alat yang digunakan dalam perekaman data penduduk terbilang sedikit dan menyebabkan masyarakat harus antri berjam-jam untuk mendapat layanan. Selain itu alat perekam yang dipakai secara bergantian mengakibatkan pelaksanaan perekaman data dalam program e-KTP kerap mengalami kendala berupa macetnya alat atau error dan tidak bisa digunakan. kendala lainnya antara lain masih kurangnya sumber daya dalam melakukan sosialisasi perihal e-KTP dan harus diakui bersama bahwa data kependudukan yang dimiliki oleh Dinas kependudukan dan catatan sipil saat ini belum lengkap dan akurat.

Kendala-kendala yang terjadi pada proses pelaksanaan e-KTP Kabupaten Gowa akan terlihat bagaimana pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Catatan

Sipil Kabupaten Gowa. Pelayanan menjadi sangat penting dalam pelaksanaan program ini karena segala sesuatu yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa akan menghasilkan kepuasan dari seluruh masyarakat yang sedang melakukan pembuatan e-KTP.

Berawal dari pemikiran di atas, penulis merasa bahwa penelitian mengenai sejauh mana pelayanan e-KTP telah diterapkan di Kabupaten Gowa khususnya di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan hal penting dalam rangka mewujudkan pelayanan online yang optimal pada publik. Atas dasar latar belakang ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem dari pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa?
2. Bagaimana ketersediaan informasi dari pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa?
3. Bagaimana bentuk layanan yang dilakukan dari pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa?
4. Bagaimana bentuk *feedback* dari pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sistem dalam pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.
2. Untuk mengetahui ketersediaan informasi dari pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.
3. Untuk mengetahui bentuk layanan yang dilakukan dari pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.
4. Untuk mengetahui bentuk *feedback* dari pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini meliputi:

1. Kegunaan Teoritis
Diharapkan dari penelitian ini menambah wawasan tentang pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.
2. Kegunaan Praktis
 1. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan tambahan informasi bagi Pemerintah Kabupaten Gowa agar lebih maksimal dalam melaksanakan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.
 2. Sebagai bahan informasi atau pengetahuan di bidang ilmu administrasi khususnya mengenai hal-hal yang berhubungan dengan bagaimana

pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

3. Bermanfaat bagi peneliti lanjutan mejadi informasi penting di dalam memahami mengenai penelitian yang berkaitan dengan pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk dijadikan sebagai referensi ilmiah sesuai dengan kaidah-kaidah metodologi penelitian yang digunakan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian, Konsep dan Teori *E-Government*

1. Pengertian *E-Government*

E-Government dapat diartikan sebagai wujud tata cara pelayanan pemerintahan yang menggunakan perangkat sistem elektronik. Sedangkan dalam arti luas, *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dari instansi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Tujuannya adalah meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mengutamakan prinsip-prinsip transparansi dan persamaan hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan (www.Deptan.go.id).

Electronic government atau yang biasa dikenal dengan sebutan *e-government* sebenarnya memiliki banyak defenisi. Menurut World Bank dalam (Adrianto, 2007) mendefenisikan *e-government* sebagai berikut: *E-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.* Secara garis besar defenisi World Bank mengenai *e-government* adalah merujuk kepada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (seperti *Wide Area Network, Internet, dan Mobile Computing*) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan layanan kepada dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan.

Berdasarkan definisi di atas dapat kita pahami bahwa *e-government* dapat diterapkan dengan adanya alat yang berbasis teknologi, setiap pelayanan yang dilakukan pemerintah diaplikasi dengan penggunaan internet yang dapat menghubungkan layanan kepada masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan.

United Nation Development Programme (Arifin, 2010) mendefinisikan *e-government* adalah Penggunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi) oleh pihak berkepentingan. Berdasarkan definisi di atas dapat kita pahami bahwa *e-government* merupakan perubahan pelayanan pemerintah dari manual ke digital dengan menggunakan alat teknologi informasi yaitu internet untuk meningkatkan pelayanan yang bersifat transparansi.

Yong (2015), mendefinisikan *e-government* sebagai *the government's use of technology, in particular, we based internet applications to enhance access and delivery of government services to citizens, business partners, employees and other government entities*. *E-government* merupakan penggunaan teknologi oleh pemerintah khususnya penggunaan aplikasi berbasis web untuk meningkatkan akses dan pemberian layanan pemerintah kepada warga negara, mitra bisnis, pegawai atau karyawan, dan badan pemerintah lainnya. Berdasarkan definisi di atas dapat kita pahami bahwa *e-government* adalah penggunaan teknologi oleh pemerintah khususnya aplikasi berbasis web yang dapat menghubungkan layanan pemerintah kepada masyarakat, instansi pemerintahan saling terhubung dengan instansi pemerintahan lainnya dengan adanya situs yang berbasis website.

Sebagai alat bantu pemerintah untuk melayani masyarakat secara umum, *e-government* memiliki 4 karakter dasar, yang dikemukakan oleh (Zoeltom, 2004) yakni Pertama, sistem informasi berbasis web untuk layanan umum sebagai gerbang interaksi antara pemerintah daerah dan masyarakat untuk menciptakan kemudahan interaksi di antara kedua pihak maupun pihak lain yang membutuhkan. Kedua, basis data terintegrasi untuk menyederhanakan rantai birokrasi dalam mengakses dan memutar data. Ketiga, mempermudah proses pelayanan pemerintahan. Keempat, alat kendali manajemen pemerintahan yang baik dan akurat; baik untuk proses perencanaan, tatalaksana, pengontrolan dan tindakan-tindakan perbaikan terhadap kondisi diluar rencana.

Berdasarkan kutipan diatas dijelaskan bahwa keuntungan dari *e-government* merupakan hal yang tidak perlu dipertanyakan lagi. Sistem ini memberikan layanan pemerintah kepada masyarakat secara efektif dan efisien sehingga meningkatkan transparansi, akuntabilitas dan ekonomis. Keuntungan ini adalah alasan perlunya penerapan *e-government* di lembaga instansi pemerintahan untuk memberikan pelayanan terbaik dan terbaik kepada masyarakat.

Andrianto (2007), menyatakan tahap perkembangan *e-government* secara umum dapat dibagi menjadi empat:

- a. *Web Presence* (ketersediaan situs web), adanya situs web resmi instansi / lembaga pemerintahan.
- b. *Interaction* (interaksi), adanya fasilitas interaksi antara pengguna dengan instansi / lembaga pemerintah melalui situs resminya.

- c. *Transaction* (transaksi), tersedianya fasilitas transaksi antara pengguna dengan instansi / lembaga pemerintah melalui situs web resminya.
- d. *Transformation* (transformasi), semua proses kerja dan layanan kepada masyarakat sudah berbasis elektronik.

Berdasarkan uraian diatas dapat kita pahami bahwa dalam tahap pengembangan *e-government* Instansi/Lembaga khususnya instansi pemerintah sudah menggunakan aplikasi berbasis elektronik dimana setiap instansi sudah menggunakan situs website tersendiri guna memberikan pelayanan kepada masyarakat. Memahami pengertian dari *e-government*, maka menurut (Andrianto, 2007) indikator *e-government* tidak terlepas dari empat unsur yaitu sistem, informasi, layanan dan *feedback*. Keempat unsur ini sangat menentukan berhasil tidaknya optimalisasi kegiatan pelayanan online yang diterapkan oleh instansi pemerintah.

2. Konsep *E-Government*

Dalam perkembangan *e-government* di Indonesia, dukungan pemerintah sebenarnya baru mulai tampak pada periode awal tahun 1990-an meskipun lembaga-lembaga yang berkompeten bagi pengembangan sistem informasi dalam organisasi publik sebenarnya sudah ada pada beberapa dasawarsa sebelumnya. Terkait dengan pengembangan *e-government*, pemerintah telah mengeluarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Strategi Pengembangan *e-government*.

Peraturan ini merupakan strategi pokok pemerintah yang dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Pengembangan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas
- b. Penataan sistem manajemen dan proses kerja pemerintah pusat dan pemerintah daerah secara holistik
- c. Pemanfaatan teknologi informasi secara optimal
- d. Peningkatan peran serta dunia usaha dan pengembangan industri telekomunikasi dan teknologi informasi
- e. Pengembangan sumberdaya manusia di pemerintahan dan peningkatan *e-literacy* masyarakat
- f. Pelaksanaan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur.

Secara umum, tahapan pelaksanaan *e-government* yang biasanya dipilih adalah tahapan (1) membangun sistem e-mail dan jaringan, (2) menyiapkan portal yang informatif, (3) meningkatkan kemampuan organisasi dan publik dalam mengakses informasi, (4) menciptakan komunikasi dua arah antar pemerintah dan masyarakat; dan (5) mengembangkan demokrasi digital (Wescott, 2001).

Berdasarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003, penerapan *e-government* di setiap lembaga pemerintah mengacu pada tahapan pengembangan *e-government* nasional sesuai dengan kondisi setiap lembaga pemerintah, meliputi:

- a. Tingkat persiapan: pembuatan situs web di setiap lembaga pemerintah, pendidikan SDM, penyediaan sarana akses publik, sosialisasi keberadaan layanan informasi elektronik untuk publik dan internal, pengembangan *e-Leadership* dan *awareness building*, serta penyiapan peraturan.
- b. Tingkat pematangan yaitu pembuatan situs informasi layanan publik interaktif dan pembuatan hyperlink.
- c. Tingkat pematapan: penyediaan fasilitas transaksi elektronik, dan penyatuan aplikasi dan data dengan lembaga lain (*interoperabilitas*).
- d. Tingkat pemanfaatan: pembuatan program layanan G2G, G2B, dan G2C terintegrasi, pengembangan proses untuk layanan *e-government* yang efektif dan efisien, dan penyempurnaan menuju kualitas *best practice*.

Sementara itu (Chaudry, 2016) menyebutkan bahwa kebanyakan instansi pemerintah memanfaatkan dan menggunakan *e-government* dalam tiga tahapan yaitu:

- a. Publikasi informasi pemerintah secara online, dalam bentuk hukum, regulasi dan website atau portal pemerintah
- b. Komunikasi dua arah untuk menjaring opini masyarakat guna peningkatan partisipasi publik dalam pengambilan kebijakan, seperti dalam penggunaan e-mail untuk pejabat publik, atau forum on-line
- c. Transaksi pelayanan secara online yakni membuat pelayanan publik lebih mudah diakses oleh publik, seperti *e-procurement*, *e-filing*, perizinan online dan pembayaran online, pengurusan e-KTP dan lain-lain.

Menurut Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang *e-government*, merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Atas dasar ini *e-government* menjadi penting bagi instansi pemerintahan dalam memanfaatkan teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat lainnya untuk dikelola dalam menyampaikan kebutuhan dan kepentingan pemerintah kepada masyarakat, serta antar instansi dan lembaga pemerintah serta swasta untuk melakukan kegiatan layanan secara online.

Mengingat pentingnya *e-government*, menurut (Suryo,2015) *e-government* merupakan perangkat elektronik yang berbasis database dimanfaatkan dan digunakan oleh pemerintah kepada publik untuk memberikan atau menciptakan pelayanan yang efisien, efektif dan interaktif. Unsur penting dari *e-government* yaitu sistem, informasi, layanan dan *feedback*. Keempat unsur ini menjadi indikator penting bagi pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Karena itu keempat unsur ini menjadi pertimbangan untuk dapat menerapkan *e-government* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efisien, efektif dan interaktif guna mewujudkan optimalisasi pelayanan online.

3. Teori *E-Government*

Pijakan teori yang digunakan dalam penerapan *e-government* tidak terlepas dari penerapan teori kebijakan, teori teknologi informasi (IT), teori *e-service*, teori implikasi faktor, teori layanan dan teori keberpihakan publik. Teori-

teori ini penting dalam menempatkan *e-government* sebagai sebuah kajian ilmiah yang memiliki dasar teori.

Mengingat penerapan *e-government* sebagai sebuah kebijakan yang telah diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang *e-government*, yang menyatakan *e-government* adalah penyelenggara pemerintahan yang berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Mengingat interaksi tersebut sebagai sebuah kebijakan, maka diperlukan teori kebijakan publik oleh (Dye, 2004) menyebutkan kebijakan sebagai pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu (*whatever government chooses to do or not to do*). Pengertian ini menunjukkan bahwa kebijakan pemerintah sebagai kekuasaan mengalokasikan nilai kepentingan untuk masyarakat secara menyeluruh, termasuk menerapkan *e-government* untuk mewujudkan layanan yang berpihak kepada masyarakat.

Penerapan *e-government* sebagai aplikasi teknologi dan informasi yang berbasis internet digunakan oleh pemerintah untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Teori *information technology* (IT) menurut (Warsita, 2008) IT merupakan sarana dan prasarana (*hardware, software, useware*) yang menggunakan sistem, metode, aplikasi untuk memperoleh, mengirim, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan dan menindaklanjuti semua data dan informasi yang bermakna. Berarti *e-government* sangat penting dalam penerapan layanan yang diberikan pemerintah kepada publik.

Teori *E-service* oleh (Khosrow–Pour, 2012) bahwa membangun *e-service* yang modern mencakup mutu sistem, informasi, layanan, dan *feedback*. Teori ini kemudian diadopsi oleh (Indrajit, 2015) bahwa *e-government* sebagai *e-service* yang merupakan serangkaian sistem untuk mengelola informasi sesuai wujud layanan elektronik (*E-service*) yang dapat ditindaklanjuti oleh pemerintah kepada publik.

Wujud dari penerapan *e-government* yang dilakukan oleh Pemerintah untuk peruntukan masyarakat adalah layanan. Teori kualitas layanan dikemukakan oleh (Zeithmal dan Berry, 2013) memberikan yang terbaik untuk mewujudkan kepuasan dari *provider* ke publik. Artinya pemerintah sebagai *provider* senantiasa menyediakan *e-government* yang berisi informasi dan data yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai publik yang memanfaatkan dan menggunakan fasilitas pemerintah untuk mewujudkan kepuasannya.

Inti dari penerapan *e-government* yang diselenggarakan oleh Pemerintah adalah untuk mewujudkan kepuasan publik dalam bentuk keberpihakan kepentingan dan tujuan yang diharapkan oleh publik. Teori keberpihakan publik oleh (Norton, 2016) bahwa pemerintahan yang baik selalu berpihak kepada publik. Keberpihakan ini penting untuk mendapatkan kepercayaan dari publik sebagai pemilik kekuasaan yang diberikan kewenangan kepada pemerintah.

Berdasarkan konstruksi teori di atas maka penerapan *e-government* menjadi hal yang penting untuk diterapkan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada publik. Esensi dari *e-government* adalah perwujudan dari

kebijakan pemerintah dalam menggunakan teknologi dan informasi di dalam melakukan pelayanan yang bertujuan untuk keberpihakan publik. Termasuk dalam hal ini penerapan *e-government* yang dilakukan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa di dalam memberikan pelayanan kepada publik.

B. Pelayanan E-KTP

Pelayanan e-KTP adalah proses kegiatan yang dilakukan petugas kepada masyarakat mulai dari mengisi format, melalukan foto biometrik sampai dengan percetakan KTP kemudian data diinput menggunakan komputer yang dapat menyimpan data secara database.

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. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu KTP yang tercatat nomor induk kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku untuk seumur hidup.

Nomor NIK yang ada di E-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan yaitu:

- a. Passport
- b. Surat Izin Mengemudi (SIM)
- c. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- d. Polis Asuransi

- e. Sertifikat atau hak tanah
- f. Penerbitan dokumen identitas lainnya (pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Adminduk)

2. Proses Pembuatan E-KTP

Proses pembuatan E-KTP kurang lebih sama dengan pembuatan SIM dan passport tata cara atau prosedurnya yaitu :

- a. Ambil nomor antrian
- b. Tunggu pemanggilan nomor antrian
- c. Menuju ke loket yang ditentukan
- d. Entry data dan foto
- e. Pembuatan E-KTP selesai
 - Penduduk datang ke tempat pelayanan membawa surat panggilan
 - Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan database
 - Foto digital
 - Tanda tangan (pada alat perekam sidik jari) dan scan retin mata
 - Petugas membubuhkan TTD dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tanda bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto tanda tangan sidik jari.

Dengan penerapan E-KTP ini sebenarnya ada banyak kemajuan, dimana sudah ada 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 local untuk pengurusan izin, pembukaan rekening bank dan sebagainya
3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP, terciptanya keakuratan data penduduk.

Berdasarkan keputusan menteri komunikasi dan informasi Nomor 8 Tahun 2004 bahwa obyek layanan aplikasi *e-government* dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) kategori yaitu:

1. *Government to government*

Aplikasi *e-government* dalam kategori ini menangani masalah layanan antara instansi pemerintah dan antar negara. Berbagai layanan dapat diberikan oleh satu instansi pemerintah pada instansi pemerintah yang lain sesuai dengan tugas dan fungsi dari instansi tersebut atau sesuai dengan kebutuhan koordinasi antar instansi. Pada umumnya aplikasi jenis *government to government* bekerja di atas satu jaringan data yang disebut sebagai internet yaitu jaringan data yang digunakan untuk keperluan internal instansi pemerintahan. Beberapa contoh aplikasi *government to government* antara lain:

- a. Koordinasi dan konsolidasi anggaran
- b. Koordinasi kepegawaian
- c. Koordinasi kegiatan bidang ekonomi
- d. Koordinasi bidang politik dan keamanan

2. *Government to citizen*

Aplikasi *e-government* dalam kategori ini menangani masalah yang berkaitan dengan layanan masyarakat luas, baik warga negara Indonesia maupun warga negara asing. Beberapa contoh aplikasi *e-government to citizen* antara lain:

- a. Kependudukan
- b. Keimigrasian
- c. Akta nikah

3. *Government to business*

Aplikasi *e-government* dalam kategori ini mengenai masalah yang berkaitan dengan layanan pada sektor usaha. Sektor usaha pada umumnya dapat berupa berbagai jenis dan bentuk usaha komersi baik nasional maupun asing. Beberapa contoh aplikasi *government to business* antara lain:

- a. Pembayaran pajak
- b. Perijinan usaha
- c. Pengadaan barang dan jasa.

Pada akhirnya aplikasi *e-governemnt* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai pemerintah yang bekerja di sejumlah instansi sebagai pelayan masyarakat. Penerapan *e-government* tidak terlepas dengan pelayanan e-KTP dimana telah dijelaskan diatas aplikasi *government to citizen* mencakup pelayanan kependudukan.

Salah satu penerapan implementasi *e-government* dalam pelayanan publik dengan menggunakan teknologi dan informasi yang saat ini sedang dilaksanakan

dalam bidang pemerintahan adalah e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) sebelumnya dinamakan e-KTP (elektornik Kartu Tanda penduduk). Sehubungan dengan hal tersebut, perlu dibentuk suatu sistem administrasi kependudukan yang sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi tuntutan masyarakat atas pelayanan kependudukan professional. Hal ini mendasari dibentuknya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang merupakan revisi dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Mewujudkan pentingnya penerapan e-government dalam pelayanan e-KTP maka diperlukan empat unsur penting dalam penerapannya. Unsur tersebut menjadi indikator yaitu penerapan sistem, informasi, layanan dan *feedback*. Menurut (Khosrow-Pour, 2012) dalam penerapan *e-Service* atau e-layanan modern yang berbasis IT (*Informasi of Technology*) ada empat indikator yang diperlukan yaitu sistem, informasi, layanan dan *feedback*. Penjelasan dari keempat indikator tersebut dalam kaitannya dengan penerapan *e-government* dalam pelayanan e-KTP, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Sistem

Menurut (Davis, 2010) sistem merupakan gabungan dari berbagai elemen yang bekerja untuk mencapai target. Djodjodhardjo (2012) menyatakan sistem adalah gabungan objek yang memiliki hubungan secara fungsi dalam pelaksanaan tugas sebagai kesatuan yang terkait untuk mewujudkan tujuan. Sementara menurut (Murdick, 2010) sistem merupakan sekumpulan elemen yang terdiri dari prosedur atau mekanisme pengolahan untuk menunjukkan tujuan.

Atas pengertian tersebut (Gerald, 2013) menyatakan sistem merupakan hubungan jaringan kerja dari prosedur yang saling berkaitan, berkumpul dan berhubungan dalam kegiatan operasi untuk menyelesaikan tujuan tertentu. (Indrajit, 2015) menyatakan sistem adalah kumpulan dari aktivitas yang terkoneksi dalam satu sistem kerja. Wujud dari sistem kerja adalah input, proses dan output.

Pandangan Indrajit ini sangat relevan dengan penerapan sistem yang digunakan dalam pelayanan e-KTP bahwa setiap kegiatan pengurusan e-KTP harus melalui sistem kerja yang telah diterapkan yaitu semua data dan informasi harus diinput kemudian diproses untuk menghasilkan output. Bentuk sistem dari dalam pelayanan e-KTP dilihat dari input setiap orang atau kelompok orang yang mau mendapatkan KTP harus menginput data dan informasi yang berkaitan dengan identitasnya, kemudian diproses sesuai dengan prosedur dan mekanisme pengurusan KTP pada database yang tersedia, setelah diproses diperoleh output berupa cetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) yang berlaku seumur hidup.

2. Informasi

Menurut (Kristanto, 2010), informasi merupakan data yang berasal dari fakta yang tercatat dan diolah menjadi bentuk yang bermakna memberikan manfaat dan menguntungkan bagi pengguna informasi. Sedangkan menurut (Pradmadjo, 2014) wujud informasi berdasarkan kebutuhan yang dapat dibedakan atas kebutuhan informasi yang objektif, subjektif dan general. Pemahaman tentang

informasi yang diterapkan pada penggunaan *e-government* dalam pelayanan e-KTP sangat tergantung pada pemenuhan kebutuhan publik yang melakukan pengurusan e-KTP.

Bagi pihak pemerintah, pelayanan e-KTP biasanya diberikan berdasarkan tuntutan birokrasi. Tuntutan tersebut bersifat objektif, subjektif dan general. Atas pemahaman ini maka aspek informasi yang diamati mengacu kepada pendapat Pradmadjo tentang ketersediaan informasi berdasarkan kebutuhan. (Pradmadjo, 2014) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan ketersediaan kebutuhan informasi yang dibedakan atas tiga antara lain:

- a. Objektif yaitu kebutuhan seseorang atas informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Contoh, membutuhkan informasi pengurusan KTP untuk mendapatkan KTP nasional;
- b. Subjektif yaitu kebutuhan informasi yang disadari oleh setiap orang sebagai prasyarat untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Contoh, membutuhkan informasi pengurusan KTP agar terdaftar sebagai penduduk di satu tempat;
- c. General yaitu kebutuhan informasi yang disadari oleh seseorang yang harus dimiliki dalam memudahkan tujuan yang diharapkan. Contoh, setiap warga negara harus memiliki KTP.

Berdasarkan pemahaman di atas, maka wujud informasi yang dimaksud dalam pelayanan e-KTP adalah setiap orang harus mendapatkan kebutuhan

informasi mengenai pengurusan, prosedur layanan dan kepemilikan KTP sesuai dengan kebutuhan informasi objektif, subjektif dan general.

3. Layanan

Menurut (Brady dan Cronin, 2011) layanan adalah wujud dari kegiatan atas pelayanan yang diberikan oleh pihak yang melayani (*provider*) kepada yang dilayani (publik) untuk mewujudkan kepuasan. Inti dari layanan adalah terwujudnya kepuasan. Penerapan layanan selalu berorientasi kepada kualitas. (Brady dan Cronin, 2011) mengkonseptualisasikan persepsi mengenai model kualitas layanan dalam berbagai multi dimensional. Intinya ada tiga wujud dari suatu layanan yaitu berorientasi kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil. Aplikasi dari model kualitas layanan ini dalam penerapannya biasa digunakan oleh birokrasi untuk mewujudkan kepuasan publik.

Kaitan penerapan layanan ini penting pada penerapan *e-government* dalam pelayanan e-KTP. Publik yang melakukan pengurusan e-KTP perlu mendapatkan kualitas layanan interaksi yaitu pelayanan antara pihak pegawai dengan publik (interaksi *provider* dengan publik), memberikan kualitas layanan lingkungan fisik yaitu menyediakan infrastruktur layanan, alat dan perlengkapan layanan yang menunjang kelancaran dan aksesibilitas. Selanjutnya memberikan kualitas layanan hasil yaitu memberikan layanan dengan cepat, mudah, dan ekonomis dalam melakukan pengurusan e-KTP. Intinya layanan yang diterapkan pada penerapan *e-government* dalam pelayanan e-KTP berorientasi pada kualitas layanan interaksi,

lingkungan fisik dan hasil, sehingga pihak birokrasi dengan mudah memberikan pelayanan yang terbaik sesuai kualitas yang dipenuhi untuk kepuasan publik.

4. *Feedback*

Menurut (Narayan, 2009) umpan balik atau *feedback* adalah tanggapan yang diberikan oleh kegiatan pelayanan dari pemberi layanan (*provider*) kepada penerima layanan (publik). Tanggapan tersebut merupakan ungkapan atas respon yang positif atau negatif dari suatu proses pelayanan. Bentuk dari *feedback* menurut (Ghozali, 2010) dapat dilihat dari hasil kerja yang dicapai sesuai nilai kualitas, kesesuaian (efektivitas), ketepatan waktu (efisiensi) dan ketentuan prosedur yang berlaku (prosedural).

Pelayanan e-KTP sangat penting dan diperlukan *feedback* yang berasumsi positif atas pelayanan yang diselenggarakan oleh pihak provider terhadap publik, karena itu menilai bagus tidaknya *feedback* pelayanan dapat dilihat dari:

- a. Kualitas dari proses kegiatan yang dilakukan atas pengurusan KTP sesuai dengan jaminan pengurusan yang bermanfaat.
- b. Kesesuaian dari ketentuan yang berlaku sehingga memberikan efektivitas pemanfaatan dan penggunaan KTP yang harus dimiliki oleh publik.
- c. Ketepatan waktu yang berkaitan dengan penggunaan waktu yang singkat dan cepat, untuk menghindari birokrasi yang panjang memakan waktu lama.
- d. Prosedural sesuai ketentuan dan mekanisme SOP yang harus dilalui untuk mendapatkan KTP.

Uraian di atas menjadi penting pada penerapan *e-government* dalam pelayanan publik yang berpegang pada ketentuan pelayanan Administrasi Kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai serangkaian 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. Pendaftaran penduduk pada dasarnya menganut stelsel aktif bagi penduduk, yaitu pelaksanaan pencatatan kependudukan didasarkan pada asas domisili atau tempat tinggal atas terjadinya peristiwa kependudukan yang dialami oleh seseorang dan keluarganya. Pencatatan sipil pada dasarnya juga menganut stelsel aktif bagi penduduk. Selain itu, pelaksanaan pencatatan sipil didasarkan atas peristiwa, yaitu tempat dan waktu terjadinya peristiwa penting yang dialami seseorang.

Menurut (Sudjarwo, 2015) bahwa pelayanan administrasi kependudukan adalah pelayanan dibidang kependudukan yang diberikan oleh aparat pemerintah dan non pemerintah dari tingkat pusat sampai tingkat desa atau kelurahan, RW dan RT. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, dan menurut Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Dalam Pasal 1 ayat (9) menjelaskan tentang KTP berbasis NIK secara Nasional yang selanjutnya disingkat e-KTP adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional

dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Tujuan penerbitan Elektronik KTP (E-KTP) berdasarkan Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 pasal 2, pemerintah menerbitkan Elektronik KTP untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan berbasis NIK secara Nasional. Fungsi dan manfaat dari Elektronik KTP (E-KTP). E-KTP merupakan langkah strategis menuju tertib administrasi kependudukan yang mengamankan identitas tunggal bagi setiap penduduk dan terbangunnya basis data kependudukan yang lengkap dan akurat.

1. Mencegah adanya pemalsuan.
2. Mencegah adanya penggandaan KTP.
3. Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam pemilu, pilkada, dan lain-lain.
4. Pengidentifikasian untuk mencegah suatu perkara yang sulit seperti terorisme, pembobolan via ATM, pemilikan KTP ganda, dan lain-lain membuat pengembangan teknologi identifikasi semakin diperlukan.
5. Kebutuhan untuk mewujudkan keamanan Negara.

Sedangkan Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia melalui Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil menambahkan manfaat mengenai e-KTP bagi masyarakat, bangsa, dan Negara yakni sebagai berikut:

1. Untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat.

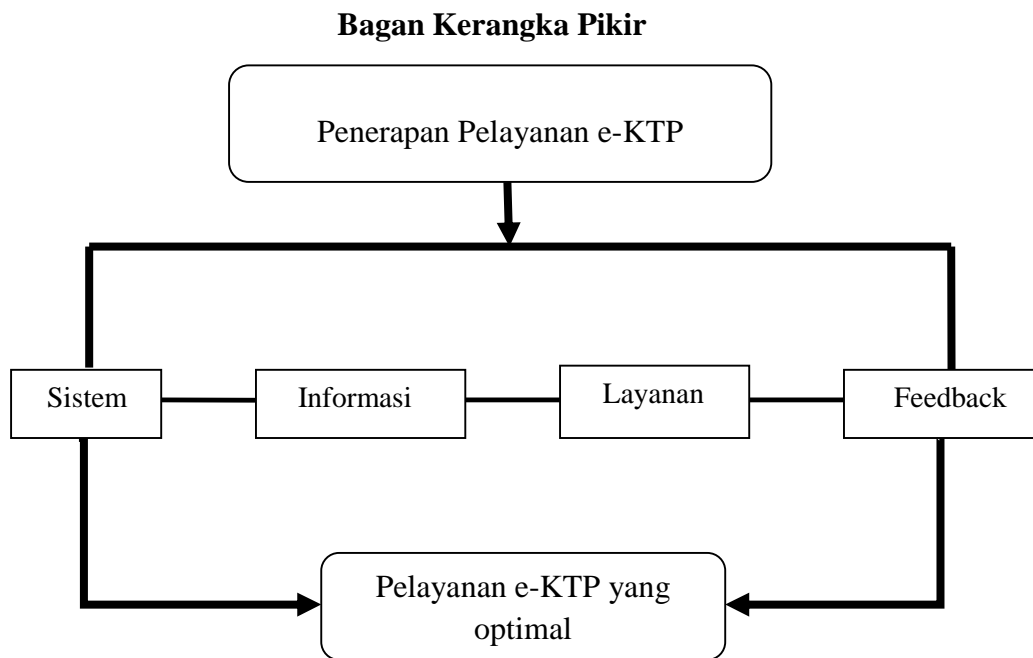
2. Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat, khususnya yang berkaitan dengan data penduduk wajib KTP yang identik dengan data penduduk potensial pemilih pemilu (DP4), sehingga DPT pemilu yang selama ini sering bermaslah tidak akan terjadi.
3. Dapat mendukung peningkatan keamanan Negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang KTP ganda dan KTP palsu, dimana selama ini para kriminal termasuk teroris selalu menggunakan KTP ganda dan KTP palsu.
4. Bahwa e-KTP merupakan KTP nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur UU Nomor 26 Tahun 2006 dan Perpres Nomor 26 Tahun 2009 sehingga berlaku secara nasional, dengan demikian mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintahan dan swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) berbasis NIK adalah kartu sebagai identitas diri bagi setiap penduduk dalam wilayah Negara Republik Indonesia. Kartu Tanda Penduduk Elektronik dapat dikatakan sebagai dokumen resmi yang harus dimiliki oleh setiap Warga Negara Indonesia (WNI) ataupun Warga Negara Asing (WNA) yang tinggal dan menetap di Indonesia sebagai tanda bukti diri atau legitimasi, sehingga pengelolaannya perlu diatur secara terpadu. Penelitian tentang pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan implementasi kebijakan pemerintah melalui Kemendagri berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun

2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional ini menggunakan model pelayanan publik.

C. Kerangka Pikir

Penerapan *e-government* dalam pelayanan e-KTP, dasar acuannya pada Instruksi Pemerintah tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *e-government* untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan dan menciptakan pemerintahan yang berbasis teknologi informasi dengan membuat situs website. Penerapan *e-government* dalam pelayanan e-KTP yang peneliti amati mengacu pada teori *e-service* dikemukakan oleh (Khosrow-Pour, 2012) bahwa membangun *e-service* yang modern mencakup sistem, informasi, layanan, dan *feedback*. Lebih jelasnya digambarkan kerangka pikir sebagai berikut :



Gambar 1:

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini yaitu pelayanan e-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa. Penerapan *e-government* dalam pelayanan e-KTP meliputi sistem, informasi, layanan dan *feedback*.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Deskripsi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Sistem

Sistem yaitu mengelola serangkaian aktivitas yang berhubungan dengan data dan informasi yang digunakan untuk memberikan pelayanan e-KTP yang dilakukan pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa kepada publik. Sistem yang dimaksud terdiri atas input, proses dan output.

Sistem yang digunakan dalam pelayanan e-KTP bahwa setiap kegiatan pengurusan e-KTP harus melalui sistem kerja yang telah diterapkan yaitu semua data dan informasi harus diinput kemudian diproses untuk menghasilkan output. Bentuk sistem dari dalam pelayanan e-KTP dilihat dari input setiap orang atau kelompok orang yang mau mendapatkan KTP harus menginput data dan informasi yang berkaitan dengan identitasnya, kemudian diproses sesuai dengan prosedur dan mekanisme pengurusan KTP pada database yang tersedia, setelah diproses diperoleh output berupa cetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) yang berlaku seumur hidup.

2. Informasi

Informasi yaitu hasil dari pengolahan berbagai info yang bermakna untuk digunakan sebagai sandaran pengambilan keputusan. Informasi yang dimaksud meliputi informasi objektif, subjektif dan general.

Objektif yaitu kebutuhan seseorang atas informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Contoh, membutuhkan informasi pengurusan KTP untuk mendapatkan KTP nasional; Subjektif yaitu kebutuhan informasi yang disadari oleh setiap orang sebagai prasyarat untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Contoh, membutuhkan informasi pengurusan KTP agar terdaftar sebagai penduduk di satu tempat; General yaitu kebutuhan informasi yang disadari oleh seseorang yang harus dimiliki dalam memudahkan tujuan yang diharapkan. Contoh, setiap warga negara harus memiliki KTP.

3. Layanan

Layanan yaitu proses pemenuhan kebutuhan dan kepuasan dari aktivitas yang langsung dirasakan atau dialami oleh publik. Layanan yang dimaksud meliputi kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil.

Kaitan penerapan layanan ini penting pada penerapan *e-government* dalam pelayanan e-KTP. Publik yang melakukan pengurusan e-KTP perlu mendapatkan kualitas layanan interaksi yaitu pelayanan antara pihak pegawai dengan publik (interaksi *provider* dengan publik), memberikan kualitas layanan lingkungan fisik yaitu menyediakan infrastruktur layanan, alat dan perlengkapan layanan yang menunjang kelancaran dan aksesibilitas. Selanjutnya memberikan kualitas layanan hasil yaitu memberikan layanan dengan cepat, mudah, dan ekonomis dalam melakukan pengurusan e-KTP. Intinya layanan yang diterapkan pada penerapan *e-government* dalam pelayanan e-KTP berorientasi pada kualitas layanan interaksi, lingkungan fisik dan hasil, sehingga pihak birokrasi dengan mudah memberikan pelayanan yang terbaik sesuai kualitas yang dipenuhi untuk kepuasan publik.

4. *Feedback*

Feedback yaitu proses dalam menentukan kesesuaian, keefektifan, ketepatan waktu dan pengelolaan yang tepat dalam menggunakan *e-government* sesuai tujuan dan harapan. *Feedback* yang dimaksud meliputi kualitas, kesesuaian, ketepatan waktu dan prosedural.

Kesesuaian dari ketentuan yang berlaku sehingga memberikan efektivitas pemanfaatan dan penggunaan e-KTP yang harus dimiliki oleh publik. Ketepatan waktu yang berkaitan dengan penggunaan waktu yang singkat dan cepat dalam melakukan pembuatan e-KTP untuk menghindari birokrasi yang panjang memakan waktu lama. Prosedural sesuai ketentuan dan mekanisme SOP yang harus dilalui untuk mendapatkan e-KTP.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian ini berlangsung selama dua bulan, setelah melakukan ujian proposal adapun perkiraan waktunya mulai bulan Agustus sampai Oktober 2018. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa, Jl. Tamanurung No. 2 Sungguminasa. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan dengan alasan karena peneliti tertarik dengan masalah dimana pelayanan e-KTP yang kurang maksimal di wilayah Kabupaten Gowa dan Disdukcapil merupakan instansi pemerintah yang menangani Administrasi Kependudukan seperti penerbitan e-KTP.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, alasan penulis menggunakan tipe penelitian kualitatif dikarenakan dalam menganalisa hasil penelitian hanya bersifat mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena dengan alat ukur wawancara.
2. Tipe penelitian yang digunakan peneliti adalah tipe studi kasus dengan maksud peneliti ingin mengkaji informasi apa yang akhirnya bisa dipelajari atau ditarik dari sebuah kasus yang berkaitan dengan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

C. Sumber Data

Sumber data penelitian ini ada dua yang terdiri atas data primer dan data sekunder, sebagai berikut:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara secara langsung dan terbuka terhadap informan yang dianggap paling mengetahui masalah yang ingin dikaji dan sesuai dengan keperluan data.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dan didapat dari sumber pendukung seperti dari buku, jurnal, undang-undang, serta dokumen lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

D. Informan Penelitian

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *sampling purposive*, dengan teknik ini kita menentukan terlebih dahulu informan yang akan diwawancarai dan dianggap paling mengetahui masalah yang ingin dikaji alasan peneliti menggunakan *purposive sampling* bertujuan untuk mengambil data secara objektif, dengan anggapan bahwa data yang diambil itu merupakan keterwakilan (*representatif*) bagi peneliti, sehingga pengumpulan data yang langsung dari sumber datanya dapat dilakukan secara proposional demi keakuratan penelitian. Adapun yang menjadi Informan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 1 Informan Penelitian

No	Nama	Inisial	Jabatan	Jumlah
1	Ambo SH., MH	AM	Kepala Dinas	1
2	Jamal, S.H., M.M	JM	Pegawai	1
3	St. Nurul Muchlisa Tate, SP	NM	Pegawai	1
4	Muh. Rheza Pratama B, S.E	RP	Pegawai	1
5	Ade Astuti, S.Sos	AA	Pegawai	1
6	Kusma Sunastri, S.E	KS	Pegawai	1
7	Wasita	WT	Masyarakat	1
8	Daeng Maserang	DM	Masyarakat	1
9	Rahman	RH	Masyarakat	1
10	Agus Salim	AS	Masyarakat	1
11	Hikmawati	HK	Masyarakat	1
12	Ayyub	AY	Masyarakat	1
13	Sainuddin Sineng	SS	Masyarakat	1
14	Saniati Tahir	ST	Masyarakat	1
15	Mantasiah	MA	Masyarakat	1

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan melakukan observasi langsung, wawancara mendalam dan dokumentasi. Berikut teknik pengumpulan data:

1. Observasi Langsung

Observasi atau pengamatan langsung merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan peninjauan terhadap lokasi tempat penelitian sebagaimana disesuaikan dengan obyek yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi langsung ke objek penelitian yaitu Disdukcapil Kabupaten Gowa untuk mendapatkan data mengenai data-data lokasi penelitian, kondisi sarana dan prasarana, data pegawai serta data profil Disdukcapil Kabupaten Gowa.

2. Wawancara Mendalam

Wawancara merupakan pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara langsung dengan alat bantu daftar pertanyaan yang bersifat terbuka. Teknik tersebut dilakukan dengan Tanya jawab antara peneliti dengan informan yang di anggap relevan dalam penelitian ini. wawancara dilakukan secara terbuka dan mendalam agar dapat memberikan kesempatan kepada informan menjawab secara bebas. Dalam penelitian ini peneliti melakukan Tanya jawab dengan Kepala Dinas, pegawai dan masyarakat untuk mendapat data dalam pelayanan e-KTP di Kantor Disdukcapil Kabupaten Gowa.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu penggunaan catatan-catatan atau pengambilan gambar yang ada di lokasi penelitian untuk dijadikan referensi sumber yang relevan dengan penelitian ini

F. Teknik Analisis Data

Penelitian ini mengguankan teknik analisis data kualitatif dengan tahapan dalam analisis data ditempuh dalam penelitian ini meliputi langkah-langkah meliputi:

1. Reduksi data, yaitu membuat abstraksi atau rangkuman yang merupakan hasil dari isi wawancara yang terekam secara sistematis yang kemudian disusun untuk mendapatkan poin penting dalam membantu proses pengkodean aspek-aspek tertentu dari fokus penelitian.

2. Penyajian data yaitu penulis menampilkan sekumpulan informasi tersusun berdasar data primer yang diperoleh dari lokasi penelitian yang kemudian dapat memberikan kesimpulan dan pengambilan keputusan. Kemudian peneliti dapat mengontrol data dalam bentuk yang sederhana dan praktis.
3. Verifikasi, menarik kesimpulan, memungkinkan verifikasi selama penelitian berlangsung. Sejak awal kajian, peneliti mencoba menemukan makna dari data yang dikumpulkan. Dari data yang terkumpul diperoleh kesimpulan.

G. Keabsahan Data

1. Triangulasi Sumber

Melakukan pengecekan data yang sudah diperoleh dari beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti mengumpulkan dan menguji data yang sudah diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara dan pengujian data. Kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

2. Triangulasi Teknik

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

3. Triangulasi Waktu

Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar, akan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel. Selanjutnya dapat dilakukan dengan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Singkat Obyek Penelitian

1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa Sulawesi Selatan merupakan instansi pemerintah yang bertugas dalam pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas lainnya yang diberikan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya di wilayah Gowa.

Dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Gowa mengemban visi dan misi. Visinya adalah Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan menuju Masyarakat Kabupaten Gowa yang Berkualitas. Sedangkan misinya adalah:

- a. Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur dalam mengatur, merencanakan dan mengevaluasi penyelenggaraan tugas kesektarian.
- b. Meningkatkan kualitas pendaftaran penduduk sesuai dengan standar pelayanan publik.
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan pencatatan sipil sesuai dengan standar pelayanan publik.
- d. Meningkatkan akurasi pengolahan dan penyajian data kependudukan melalui tata kelola sistem informasi administrasi kependudukan yang profesional dan bertanggung jawab.

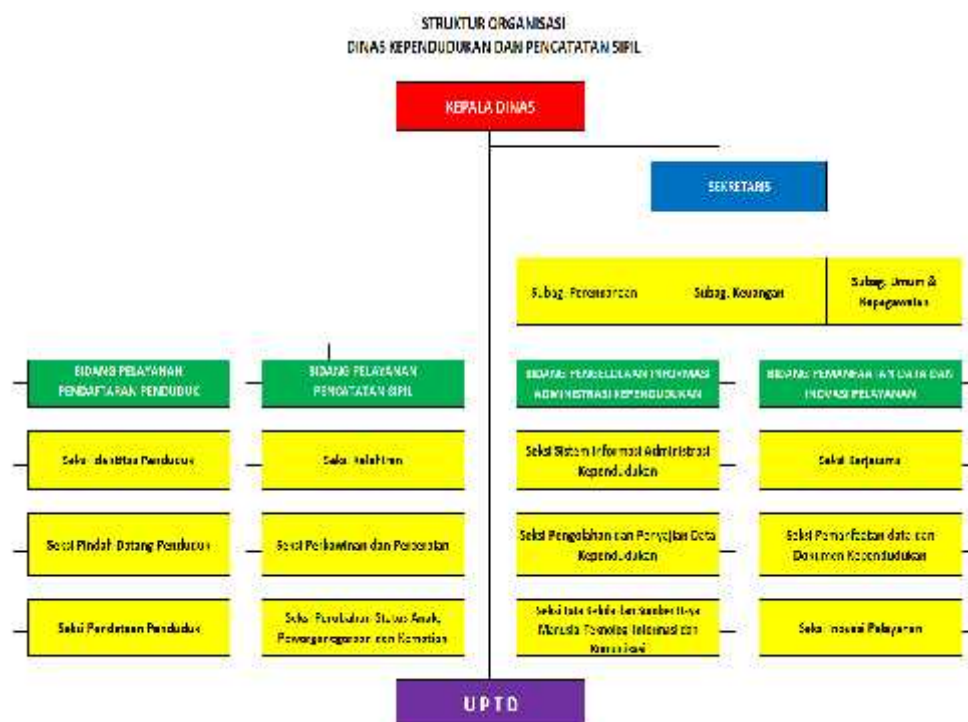
- e. Meningkatkan kuantitas pemanfaatan data kependudukan dan pencatatan sipil melalui kerjasama lintas sektor, inovasi serta sistem penataan kearsifan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara elektronik.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan. Adapun susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa terdiri atas :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat:
 - 1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - 2) Sub Bagian Perencanaan
 - 3) Sub Bagian Keuangan
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk:
 - 1) Seksi Identitas Penduduk;
 - 2) Seksi Pindah Datang Penduduk;
 - 3) Seksi Pendataan Penduduk.
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil:
 - 1) Seksi Kelahiran;
 - 2) Seksi Perkawinan dan Perceraian;
 - 3) Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.

- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan:
- 1) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 - 2) Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
 - 3) Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi Informasi dan Komunukasi.
- f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan:
- 1) Seksi Kerjasama;
 - 2) Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
 - 3) Seksi Inovasi Pelayanan.

Berikut ditunjukkan struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa.



Gambar 2 :
Bagan Struktur Organisasi

2. Keadaan pegawai di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten gowa

Para pegawai merupakan komponen penting yang dituntut untuk melaksanakan tugas dalam memberikan pelayanan yang efektif sehingga akan memudahkan tercapainya tujuan e-government yang menginginkan adanya pelayanan demokratis, adil, bertanggung jawab, transparan, bersih, akuntabel, responsif, efektif dan efisien.

Daftar Nama Pegawai Negeri Sipil di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa TMT 31 Desember 2017

N O	NAMA	JABATAN	GOL	ES EL ON
1	Ambo, S.H., M.H.	Kepala Dinas	IV/b	II-b
2	Dra. Hj. Hasriani Thamrin, M.Si.	Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil	IV/a	II-b
3	Hj. Nismah, S.Sos, M.Si.	Kasubbag Keuangan	IV/a	
4	Hj. Muthmainnah, S. Sos, M.Si.	Kepala Seksi Kerjasama	IV/a	IV-a
5	Dra. Hj. Sutriana, M.Si.	Kasi. Pemanfaatan data dan Dokumen Kepend.	IV/a	IV-a
6	Dra. Hj. Heny Mardiaty, M.Si.	Kabid. Pamanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	IV/a	III-b
7	Rachmansyah, S.S., M.A.P.	Kepala Seksi. Inovasi Pelayanan	IV/a	IV-a
8	H. Baharuddin, S.H., M.M.	Kepala Seksi Kelahiran	IV/a	IV-a
9	Dra. Rahmi	Kasi Perkawinan dan Perceraian	III/d	IV-a
10	Hj. Aminah, S.Sos.	Kasi. Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian	III/d	IV-a
11	Edy Sucipto, S.Pi.M.M.	Sekertaris dinas	III/d	III-a
12	Jamal, S.H., M.Si.	Kasi pendataan	III/d	IV-a
13	Ade Astuti, S.Sos.	Kabid. Pengelola Adm. Informasi Kependudukan	III/d	III-b
14	Syamsurijal, S.H., M.Si.	Kasi Tata Keloka dan SDM TIK	III/d	IV-a
15	Kasmawati. M, S.E.AK.	Staf (Kasi Kelahiran)	III/c	-
16	St.Nurul Muchlisa Tate, SP.	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	III/c	III-b
17	Abu Massir	Kasi Pengolahan dan Penyajian Data	III/c	IV-a

		Kependudukan		
18	Abd. Rauf Abbas, S. Sos.	Kasi Sistem Informasi Adm. Kependudukan	III/c	IV-a
19	Rosmiati	Bendaharawan /Pembuat Daftar Gaji	III/b	-
20	Muh. Rheza Pratama B, S.E.	Kasi Identitas Penduduk	III/b	IV-a
21	Mukhtar, S.E.	Pengadministrasian Umum pada Seksi Pemanfaatan data dan Dokumen Kependudukan	III/b	-
22	Kusma Sunastri, S.E.	Pj. Kasubbag Umum dan Kepegawaian	III/b	IV-a
23	Zulfahmi R, S.Si.	ADB Kependudukan dan Capil	III/b	-
24	Hasrul, S.A.P., M.A.P.	Pj. Kasubbag Perenca& Pelapor	III/b	IV-a
25	Hasniah Ariyanti, S.E., M.Si.	Penyimpang Barang Milik Daerah Pemkab.Gowa	III/a	-
26	Warnawati, S.E.	Pengelola Laporan Keuangan	III/a	-
27	Ir. Rosa Vostin Angela, S.TP.	Pengelola Laporan Keuangan	III/a	-
28	Indrawati, S.E.	Staf Kasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	III/a	-
29	Salma Amriati	Bendaharawan Pengeluaran	II/c	-
30	Muslim	Staf Kasi Tata Keloka dan Sumber Daya Manusia TIK	II/a	-
31	Rezki Yulianti	Pengadministrasian Umum pada Kasi Kerja sama	II/a	-
32	Muh. Akbar B.	Pengadministrasian Umum pada Kasi Identitas Penduduk	I/b	-

Sumber :Disdukcapil Kabupaten Gowa, 2018

3. Deskripsi Pelayanan KTP-el di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa

Hasil penelitian mengenai penerapan pelayanan KTP-el di Kantor Disdukcapil Kabupaten Gowa yang peneliti peroleh sebagai perwujudan tata cara pelayanan pemerintah dalam menggunakan perangkat sistem elektronik untuk membuat kartu tanda penduduk, yang memanfaatkan atau menggunakan teknologi

informasi dalam memberikan pelayanan pengurusan KTP. Wujud penerapan pelayanan KTP-el meliputi:

a. Syarat, Proses dan Batas Waktu Pembuatan KTP

Bagi warga negara yang sudah memenuhi syarat, maka pembuatan KTP dilakukan selambat-lambatnya 14 hari sejak:

- 1) Berusia 17 tahun
- 2) Perkawinan jika kawin di bawah usia 17 tahun
- 3) Diterbitkannya Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang datang dari luar daerah atau luar negeri
- 4) Pelaporan perubahan status kependudukan dari penduduk sementara Orang Asing menjadi penduduk

Berikut ditunjukkan gambar alur proses pengurusan KTP-EL di bawah ini:



Gambar 3:
Proses Pengurusan KTP-el pada Disdukcapil Kabupaten Gowa

b. Ketentuan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

- 1) KTP berlaku secara nasional diseluruh wilayah Republik Indonesia dan sebagai tanda pengenal serta keterangan domisili yang sah
- 2) Setiap penduduk yang telah berusia 17 tahun atau belum berusia 17 tahun tetapi sudah kawin atau pernah kawin berhak mendapatkan KTP
- 3) Setiap penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 KTP dengan masa berlaku 5 tahun (KTP Lama)
- 4) Bagi penduduk WNI yang berusia 60 tahun ke atas diberikan KTP berlaku seumur hidup (KTP Lama), untuk KTP-el berlaku seumur hidup sejak diterbitkan

c. Syarat Penerbitan KTP Baru

Penerbitan KTP Baru bagi Penduduk WNI dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- 1) Telah berusia 17 tahun atau sudah kawin atau pernah kawin
- 2) Surat Pengantar RT/RW dan Kepala Desa/Lurah
- 3) Fotokopi KK
- 4) Fotokopi Akta Nikah/Akta Kawin bagi penduduk yang belum berusia 17 tahun
- 5) Fotokopi Akta Kelahiran
- 6) Surat Keterangan Pindah yang diterbitkan oleh pemerintah Kabupaten/Kota dari daerah asal, bagi penduduk pendatang dari luar Kabupaten/Kota

- 7) Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana bagi WNI yang datang dari Luar Negeri karena pindah
- 8) Datang langsung untuk di foto (KTP-EL) atau melampirkan pas foto terbaru ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar (KTP Lama)

d. Prosedur dan Tata Cara Penerbitan KTP

Prosedur dan tata cara penerbitan KTP melalui beberapa tahapan sejak dari tingkat kelurahan sampai dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Lebih jelasnya ditunjukkan alur proses penerbitan e-KTP pada gambar di bawah ini:



Gambar 4
Proses Penerbitan e-KTP

Proses di Kelurahan:

- a. Pemohon meminta Surat Pengantar dari RT/RW kemudian menyampaikan Surat Pengantar ke Desa/Kelurahan dengan melampirkan persyaratan yang dibutuhkan

- b. Pemohon mengisi formulir permohonan KTP, setelah itu petugas di Desa/Kelurahan menerima dan meneliti kelengkapan berkas persyaratan
- c. Petugas di Desa/Kelurahan mencatatnya dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Kependudukan (BHPPK) dan Buku Induk Penduduk (BIP)
- d. Lurah menandatangani formulir permohonan KTP
- e. Pemohon atau petugas Desa/Kelurahan menyerahkan formulir yang telah diisi dan dilampiri persyaratan ke Kecamatan

Proses di Kecamatan:

- a. Petugas di Kecamatan menerima dan meneliti kelengkapan berkas persyaratan kemudian mencatatnya dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Kependudukan (BHPPK) dan Buku Induk Penduduk (BIP)
- b. Petugas pendaftaran penduduk tingkat Kecamatan menerbitkan KTP
- c. Camat menandatangani formulir permohonan KTP
- d. Petugas Kecamatan yang diberi Surat Perintah (SP) oleh Camat menyampaikan KTP kepada Instansi Pelaksana berikut kelengkapan berkas persyaratan serta Surat Pengantar yang ditandatangani oleh Camat atau Kepala Seksi Pemerintahan yang memuat daftar nama pemohon KTP
- e. Petugas pendaftaran penduduk pada Instansi Pelaksana melakukan verifikasi dan validasi KTP, kemudian diparaf oleh pejabat teknis pada Bidang Pendaftaran Penduduk, selanjutnya ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana
- f. KTP yang telah ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana, selanjutnya diambil oleh Petugas Kecamatan untuk diserahkan kepada pemohon

- g. Penyelesaian penerbitan dan penandatanganan KTP adalah paling lambat selama 14 hari kerja terhitung sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas Kecamatan

Proses di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil:

- a. Petugas melakukan perekaman data ke dalam data base kependudukan
- b. Dinas menerbitkan dan menandatangani KTP
- c. Penerbitan KTP Bagi Orang Asing Tinggal Tetap
- d. Persyaratan KTP Bagi Orang Asing Tinggal Tetap sebagai berikut:
 - 1) Telah berusia 17 tahun atau sudah kawin atau pernah kawin
 - 2) Fotocopy KK
 - 3) Fotocopy Akta Nikah/Akta Kawin bagi penduduk yang belum berusia 17 tahun
 - 4) Fotocopy Akta Kelahiran
 - 5) Fotocopy Paspor dan Izin Tinggal Tetap
 - 6) Surat Keterangan Catatan Kepolisian
- e. Mekanisme Penerbitan KTP bagi Orang Asing Tinggal Tetap sebagai berikut:
 - 1) Orang asing tinggal tetap melapor kepada Dinas dengan membawa persyaratan, mengisi dan menandatangani formulir permohonan KTP
 - 2) Petugas melakukan verifikasi dan validasi berkas permohonan KTP
 - 3) Petugas menandatangani formulir permohonan KTP
 - 4) Petugas melakukan perekaman data dalam database kependudukan
 - 5) Dinas menerbitkan dan menandatangani KTP

Berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional, maka:

- a. Pengurusan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya
- b. KTP Non Elektronik tetap berlaku bagi penduduk yang belum mendapatkan KTP Elektronik sampai dengan 31 Desember 2014
- c. Denda keterlambatan masih tetap berlaku

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa merupakan salah satu instansi pemerintah dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan khususnya pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan KTP-el, maka pegawai perlu memperhatikan dan menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat sebagai subyek yang dilayani, agar kebutuhan dan tuntutan masyarakat mampu dipenuhi. Berikut ditunjukkan data perekaman elektronik KTP (biometri) pada tabel di bawah ini:

Tabel 1
Data Input, Proses dan Output Penduduk Wajib KTP-el
di Kabupaten Gowa

No	Kecamatan	Jumlah				
		Input		Proses		Output
		Penduduk	Wajib KTP	Total Perekaman	Belum Merekam	KTP-el yang selesai
1	Bontonompo	42.313	30.935	30.439	586	30.430
2	Bajeng	68.088	48.684	47.342	1.342	47.342
3	Tompobulu	28.364	21.874	20.776	1.098	20.773
4	Tinggimoncong	22.435	16.760	15.957	803	15.954
5	Parangloe	17.910	13.191	12.667	524	12.667
6	Bontomarannu	36.717	25.850	24.917	933	24.912
7	Pallangga	117.628	83.116	77.138	5.978	77.135
8	Somba Opu	158.050	110.679	99.683	10.995	99.683
9	Bungaya	18.132	13.622	11.788	1.834	11.783
10	Tombolo Pao	30.043	21.063	19.128	1.935	19.122
11	Biringbulu	36.498	28.715	20.646	8.069	20.643
12	Barombong	44.343	31.006	26.653	4353	26.653
13	Pattalassang	27.232	19.018	17.251	1.767	17.251
14	Manuju	15.568	11.761	10.627	1.134	10.624
15	Bontolempangan	17.793	13.898	10.354	3.544	10.353
16	Bontonompo Selatan	32.519	23.505	20.675	2.830	20.672
17	Parigi	13.850	10.848	10.332	516	10.332
18	Bajeng Barat	26.452	19.244	17.979	1.265	17.975
Jumlah		753.935	543.769	494.352	49.506	494.304

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Gowa, 2018

Tabel di atas menunjukkan sistem pelayanan KTP-el dijalankan berdasarkan sistem input, proses dan output. Terlihat input penduduk Kabupaten

Gowa dari 18 kecamatan yaitu sebanyak 753.935 orang yang wajib memiliki KTP sebanyak 543.769 orang, yang terproses dalam permohonan pembuatan KTP sebanyak 494.352 orang yang melakukan perekaman, berarti yang belum merekam ada sebanyak 49.506 orang. Output yaitu penerbitan KTP-el yang telah diberikan kepada pemohon sebanyak 494.304 orang, berarti masih ada 48. orang yang belum mengambil KTP-el pada Disdukcapil Kabuapten Gowa.

Terintegrasinya sistem teknologi dan informasi dalam pengurusan KTP memberikan dampak terhadap pelayanan, sehingga sistem pelayanan pengurusan KTP-el sekarang ini sudah mulai memanfaatkan penggunaan teknologi yang dapat dikendalikan dari daerah ke pusat pemerintahan dalam suatu sistem input, proses dan output dalam penerbitan KTP-el.

Sistem pelayanan KTP-el mengatur persyaratan penerbitan berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 25 Tahun 2008 berupa:

- a. Surat Pengantar dari RT/RW
- b. Mengisi formulir permohonan KTP
- c. Menunjukkan kartu keluarga (KK)
- d. Fotocopy buku nikah/kutipan akta perkawinan bagi yang belum berumur 17 tahun tetapi sudah menikah
- e. Datang secara pribadi ke tempat pelayanan untuk foto
- f. Fotocopy surat keterangan kehilangan dari kepolisian untuk pengganti KTP hilang
- g. KTP yang rusak untuk pengganti KTP rusak

- h. Bagi WNA tinggal tetap, melampirkan fotocopy dokumen imigrasi (paspor) dan surat keterangan tempat tinggal (SKTI)

Adapun prosedur dalam sistem pengurusan KTP-el pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa meliputi:

- a. Pemohon minta surat pengantar ke Ketua RT/RW
- b. Ke kantor desa/kelurahan untuk meminta formulir permohonan KTP dengan membawa semua persyaratan
- c. Mengisi formulir permohonan KTP rangkap dua dan diketahui oleh kepala desa/kepala lurah dan camat
- d. Ke tempat pelayanan KTP dengan membawa formulir permohonan KTP
- e. KTP diproses dan setelah jadi diserahkan kepada pemohon.

B. Hasil Penelitian

1. Sistem Pelayanan e-KTP

Sistem dapat diartikan sebagai hubungan kerja dari prosedur yang saling berkaitan, berkumpul dan berhubungan dalam kegiatan operasi untuk menyelesaikan tujuan tertentu. Sistem pelayanan KTP-el yang peneliti amati dalam penelitian ini adalah serangkaian aktivitas pengelolaan yang berhubungan dengan data dan informasi yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada pemohon pembuat KTP. Sistem pelayanan yang dimaksud yaitu mengelola segala data dan informasi yang berkaitan dengan identitas penduduk yang harus dimasukkan dalam suatu sistem perekaman identitas penduduk yang dilakukan secara elektronik. Sistem tersebut berupa kegiatan menginput data-data pemohon KTP-el, melakukan proses perekaman, dan menerbitkan output KTP-el.

Penerapan sistem pelayanan KTP-el mengacu kepada kebijakan pelaksanaan program KTP-el berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional ini merupakan kebijakan yang dibuat oleh kementerian dalam negeri berdasarkan peraturan Presiden.

Kualitas pelaksanaan sistem pelayanan KTP-el adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan input pelayanan identitas penduduk, proses perekaman data penduduk, dan penerbitan KTP yang sesuai dengan harapan masyarakat pemohon KTP-el di Kabupaten Gowa, sehingga tercapai kepuasan. Kualitas pelayanan sangat tergantung dari persepsi masyarakat pemohon KTP-el, karena masyarakat yang menikmati layanan, sehingga secara otomatis dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan masyarakat dalam memenuhi keinginannya. Masyarakat menilai pelaksanaan pelayanan tidak hanya dilihat dari segi hasil pelayanan yang diterima, tetapi penilaian ini juga dilihat dari segi proses pelayanan. Masyarakat mempersepsikan pelaksanaan pelayanan dengan membandingkan layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan dari penyedia jasa.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa merupakan salah satu instansi pemerintah dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan khususnya pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan e-KTP, maka pegawai perlu memperhatikan dan menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat sebagai subyek yang dilayani, agar kebutuhan dan tuntutan masyarakat mampu dipenuhi. Wujud sistem dalam pelayanan e-KTP adalah input, proses dan output.

1. Input

Input adalah kumpulan elemen yang terdapat dalam sistem dan yang diperlukan untuk berfungsinya suatu sistem. Didalam input terdapat beberapa aspekseperti SDM, fasilitas, perlatan, bahan teknologi informasi dan lain-lain. Pelayanan yang bermutu memerlukan dukungan input yang bermutu pula. Input dari sistem pelayanan KTP-el yaitu memasukkan data pemohon dengan mengatur persyaratan penerbitan berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 25 Tahun 2008.

Berdasarkan uraian mengenai sistem pelayanan KTP-el, berikut peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan dari Disdukcapil untuk mengetahui sejauhmana input dalam pelayanan yang diterapkan di instansi tersebut.

Wawancara peneliti lakukan dengan informan NM selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk untuk menanyakan pendapatnya mengenai input pelayanan KTP-el pada Disdukcapil Kabupaten Gowa, dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Saya bersama jajaran pegawai telah melaksanakan sistem pelayanan KTP yaitu melakukan kegiatan penginputan data atau informasi atas isian blangko format F1.07 di mana menginput nama, tempat tanggal lahir, jenis kelamin, alamat berdasarkan RT/RW, kecamatan dan desa, agama, status perkawinan, pekerjaan, kewarganegaraan dan berlaku hingga seumur hidup bagi pemohon yang mengurus KTP” (Hasil wawancara, NM 15 Agustus 2018).

Makna wawancara dengan petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam melaksanakan sistem pelayanan KTP-el berupa input data dan informasi

pemohon sesuai dengan format yang diberikan untuk diisi dan dikembalikan ke pegawai untuk dicatat secara administratif sebagai pemohon yang mengurus KTP elektronik.

Peneliti juga mewawancarai informanberinisial WT selaku masyarakat dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Saya sebagai masyarakat datang ke Disdukcapil dengan membawa berkas prasyarat berupa surat pengantar dari RT/RW, pengantar dari kelurahan/kecamatan, untuk mengurus KTP-el dengan mendapatkan isian format yang diisi dan dimasukkan kembali ke loket registrasi untuk diinput sambil menunggu untuk diproses untuk perekaman” (Hasil wawancara WT 15 Agustus 2018).

Makna wawancara diatas pemohon sudah memahami sistem input pelayanan KTP-el pada Disdukcapil Kabupaten Gowa. Setiap kegiatan pengurusan KTP-el pemohon sudah membawa prasyarat yang dibutuhkan dan mengambil format isian yang tersedia, mengisinya dan menyerahkan kembali ke bagian registrasi serta menunggu untuk diproses.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan e-KTP terdapat pengimputan data yang dilakukan oleh pegawai Disdukcapil agar masyarakat dapat melakukan proses ke tahap selanjutnya dengan begitu masyarakat harus melengkapi berkas dan mengisi format yang diberikan guna untuk melakukan proses perekaman e-KTP.

2. Proses

Proses dapat diartikan sebagai serangkaian tahapan aktivitas kegiatan dari awal sampai akhir atau masih berjalan tentang suatu perbuatan pekerjaan atau tindakan yang dilakukan sampai dengan tercapainya tujuan.

Adapun prosedur dan tata cara penerbitan KTP-el yang diterapkan, peneliti melakukan wawancara dengan informan AM selaku Kepala Disdukcapil Kabupaten Gowa, dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Selama ini prosedur dan tata cara penerbitan KTP-el yang diterapkan yaitu pemohon wajib KTP datang dan membawa surat panggilan mendatangi tempat pelayanan, petugas melakukan verifikasi data penduduk, petugas operator melakukan pengambilan data dan perekaman pas foto, melakukan perekaman tanda tangan, perekaman seluruh sidik jari dan scan mata, petugas membubuhkan tanda tangan dan stempel sebagai tanda bukti telah melakukan perekaman, penduduk pulang ke rumah masing-masing menunggu panggilan berikutnya untuk mengambil KTP-el” (Hasil wawancara, AM 17 Agustus 2018).

Hasil wawancara ini memberi makna bahwa prosedur dan tata cara penerbitan KTP-el, sudah dijalankan dan diterapkan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, untuk memudahkan pemohon untuk mendapatkan e-KTP pemohon harus mempersiapkan berkas kelengkapan sesuai dengan prosedur yang harus dilalui sampai penerbitan KTP-el.

Seperti halnya yang dikatakan informan NM selaku Kabid pelayanan Pendaftaran Penduduk yang menyatakan bahwa:

“Masyarakat yang akan membuat KTP harus membawa blangko yang sudah ditandatangani oleh Kepala Desa atau Sekeretaris Desa serta dari pihak Kecamatan kalau tidak ada syarat tersebut ya tidak kami layani untuk proses administrasi selanjutnya” (Hasil wawancara, NM 15 Agustus 2018).

Wawancara ini bermakna bahwa dalam proses pengurusan KTP hanya orang yang memiliki persyaratan yang di layani di mana masyarakat harus membawa blangko yang sudah di tandatangi oleh Kepala Desa serta dari pihak kecamatan.

Wawancara peneliti lakukan dengan informan JM selaku Kasi Pendataan Penduduk dengan Petikan wawancara sebagai berikut:

“Saya kira pemohon yang bisa melakukan pengurusan KTP adalah pemohon yang dikategorikan wajib memiliki KTP untuk terinput dalam sistem berdasarkan data identitas penduduk. Bila input pemohon tersebut sudah sesuai, maka dengan sendirinya pemohon melakukan proses perekaman identitas sesuai pengisian formulir, foto scan jari dan mata. Setelah itu data identitas pemohon terkoneksi dengan database pusat untuk diterbitkan KTP-el yang dikeluarkan oleh Disdukcapil” (Hasil wawancara JM, 15 Agustus 2018).

Wawancara ini memberikan makna bahwa dalam melakukam perekaman KTP pemohon dikategorikan wajib memiliki KTP yang dapat diinput dalam sistem dengan begitu pemohon dapat melanjutkan berbagai proses pengurusan KTP elektronik sesuai dengan prosedur pelayanan KTP-el.

Selanjutnya peneliti mewawancarai salah seorang warga pemohon KTP-el yang baru datang di Kantor Disdukcapil untuk melakukan registrasi input identitas. Petikan wawancara dengan informan WT sebagai berikut:

“Saya datang ke Kantor Disdukcapil setelah mendapat pengantar dari RT, kelurahan dan kecamatan. Saya telah menyiapkan berkas dan mengisi formulir yang diberikan berkaitan identitas saya sesuai kartu keluarga. Di kantor ini saya diberikan formulir F-1.07 untuk diisi dan dikembalikan ke loket input data, setelah itu kami di suruh menunggu untuk melakukan perekaman identitas. Kemudian saya di foto, perekaman sidik jari, scan tanda tangan dan mata. Setelah selesai perekaman saya disuruh menunggu sekitar 2 hari untuk mendapatkan KTP-el yang sudah diterbitkan” (Hasil wawancara, WT 15 Agustus 2018).

Ini memberikan makna bahwa pelaksanaan pelayanan KTP-el telah diterapkan sesuai dengan sistem dan masyarakat yang mengurus juga sudah mengikuti proses dan prosedur yang telah diterapkan. Sistem pelayanan KTP-el

menjadi perhatian bagi setiap pemohon untuk mendapatkan pelayanan pengurusan KTP-el dari pegawai Disdukcapil Kabupaten Gowa.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan e-KTP diterapkan sesuai dengan sistem yang telah ditetapkan. Dengan melakukan proses perekaman e-KTP dengan begitu proses akan berjalan lancar ketika masyarakat paham dan mengetahui persyaratan, proses, batas waktu dan penerbitan KTP-el. Ini penting dalam rangka mempermudah pemohon melakukan pengurusan dan mempermudah pegawai memberikan pelayanan penerbitan KTP.

3. Output

Output dapat diartikan sebagai elemen yang dihasilkan dari keberlangsungan suatu proses yang dilakukan dalam suatu sistem. Output juga dapat dikatakan sebagai suatu hasil yang dicapai dari berjalannya suatu proses.

peneliti melakukan wawancara dengan informan NM selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk untuk menanyakan sejauhmana penerapan output dalam sistem pelayanan KTP-el pada Disdukcapil, dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Output dari sistem pelayanan KTP-el itu ditandai dengan penerbitan KTP-el bagi setiap masyarakat pemohon yang telah melalui proses perekaman data, registrasi dan pengisian biodata pada Disdukcapil Kabupaten Gowa yang kemudian diproses secara online ke database pusat. Database pusat akan mengeluarkan output penerbitan KTP-el yang diserahkan kembali ke Disdukcapil dan sampai ke masyarakat pemohon KTP. Output penerbitan KTP-el di instansi ini sudah berjalan sesuai yang prosedur yang berlaku”(Hasil wawancara NM, 15 Agustus 2018).

Berdasarkan hasil wawancara diatas memberikan makna bahwa output yang dihasilkan dalam pelayanan e-KTP ditandai dengan adanya penerbitan e-

KTP yang diproses secara online ke database pusat dengan begitu database pusat mengeluarkan output berupa e-KTP yang diserahkan kepada Disdukcapil untuk diberikan kepada masyarakat.

Seperti halnya yang dikatakan oleh informan AM selaku Kepala Disdukcapil Kabupaten Gowa dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Bagi masyarakat yang telah melakukan perekaman e-KTP tentunya akan menghasilkan output berupa KTP-el, dimana KTP yang dihasilkan sudah terverifikasi kedalam SIAK sebagai data tunggal. SIAK menerapkan NIK yang sifatnya unik, tunggal dan berlaku selamanya dalam data penduduk program ini secara langsung terhubung dengan pusat jadi kemungkinan NIK yang dobel itu sedikit. NIK akan keluar secara otomatis ketika pegawai memasukkannya kedalam database kependudukan” (Hasil wawancara AM, 17 Agustus 2018).

Makna wawancara menunjukkan bahwa setiap pemohon yang mengurus KTP-el akan menghasilkan output berupa e-KTP dimana KTP-el ini sudah terverifikasi kedalam SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang secara langsung terhubung ke pusat sehingga masyarakat tidak bisa memiliki KTP ganda

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan KTP-el telah diterapkan sesuai dengan sistem dimana output yang dihasilkan berupa e-KTP dan hasil yang akan mereka capai untuk memiliki KTP-el tergantung bagaimana proses yang mereka lalui. Sistem pelayanan KTP-el menjadi perhatian bagi setiap pemohon untuk mendapatkan pelayanan pengurusan KTP-el dari pegawai Disdukcapil Kabupaten Gowa.

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil wawancara secara menyeluruh bahwa sistem pelayanan pengurusan KTP-el telah dijalankan pada Disdukcapil Kabupaten Gowa sesuai dengan sistem dimana masyarakat dapat memperoleh e-KTP dengan cara pegawai menginput, proses dan menghasilkan output penerbitan KTP-el

2. Bentuk Informasi dari pelayanan e-KTP

Informasi dapat diartikan dengan data yang berasal dari fakta yang tercatat dan diolah menjadi bentuk yang bermakna memberikan manfaat dan menguntungkan bagi pengguna informasi. Wujud dari penerapan ketersediaan informasi yang bersifat objektif sesuai dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK), subjektif sesuai dengan pemohon yang wajib memiliki KTP-el dan general sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

1. objektif

Ketersediaan Informasi secara objektif memberikan informasi mengenai amanat undang-undang yang menyebutkan bahwa pemerintah wajib memberikan NIK kepada setiap penduduk Indonesia serta mencantumkan dalam setiap dokumen kependudukan. Program nasional ini muncul sebagai akibat masih lemahnya sistem administrasi kependudukan di Indonesia, seperti kasus KTP ganda, kasus KTP palsu dan sebagainya. Selain itu, belum ada data kependudukan yang valid yang turut mendorong munculnya program nasional KTP-el.

Pelaksanaan penerapan KTP-el berbasis NIK merupakan tahapan kegiatan yang harus dilakukan oleh pemerintah yang meliputi sosialisasi, pengadaan perangkat keras, perangkat lunak, sistem AFIS dan jaringan

komunikasi data, bimbingan teknis dan pendampingan teknis, pelayanan KTP-el yang meliputi perekaman sidik jari, foto, dan tandatangan, serta personalisasi, penerbitan, hingga penyerahan KTP-el.

Lebih jelasnya peneliti melakukan wawancara dengan informan AA selaku Kabid Pengelola Administrasi Informasi Kependudukan, dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Dalam hal penyampaian informasi yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Gowa terdapat berbagai tahapan dimulai dari Kepala Disdukcapil mengundang seluruh camat di Kabupaten Gowa untuk diberikan sosialisasi mengenai administrasi kependudukan berbasis elektronik berupa e-KTP, kemudian camat memberikan sosialisasi kembali kepada Kepala Desa beserta elemen-elemen pemerintahan desa lainnya untuk berpartisipasi dalam menyampaikan informasi dengan cara mengadakan penyuluhan kepada masyarakat mengenai e-KTP, manfaat e-KTP, prosedur perekaman data kependudukan e-KTP dan lain sebagainya” (Hasil wawancara AA, 22 Agustus 2018).

Makna dari wawancara di atas menjelaskan bahwa dalam hal penyampaian informasi tentang pentingnya e-KTP sudah dilakukan Disdukcapil Kabupaten Gowa dengan mengundang seluruh Camat untuk diberikan sosialisasi, selanjutnya camat yang mensosialisasikan kepada Kepala Desa dan elemen pemerintah lainnya, dengan begitu dapat membantu bagi masyarakat untuk mengetahui tentang e-KTP.

Lebih jelasnya peneliti melakukan wawancara dengan informan AM selaku Kepala Disdukcapil Kabupaten Gowa, dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Penerapan pelayanan KTP-el di kantor ini, telah dijalankan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, sesuai pasal 64 ayat (3) menyebutkan bahwa dalam KTP harus disediakan ruang untuk memuat kode keamanan dan rekaman elektronik pencatatan peristiwa penting, yang berkaitan dengan identitas penduduk, sehingga setiap penduduk sebagai warga negara harus memiliki KTP” (Hasil wawancara, AM 17 Agustus 2018).

Ini memberi makna bahwa pemerintah dalam hal ini sudah menjalankan pelayanan berdasarkan UU No. 23 Tahun 2006 bahwa dalam hal ini pentingnya memberikan informasi tentang e-KTP bagi masyarakat. Disdukcapil harus memberikan pelayanan KTP-el kepada setiap warga masyarakat sebagai identitas penduduk. Penerapan pelayanan pengurusan KTP saat ini telah menggunakan perekaman elektronik untuk mencatat setiap peristiwa penting berkaitan dengan penduduk yang memiliki KTP.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai Disdukcapil kabupaten Gowa sudah memberikan informasi dengan baik kepada masyarakat tentang e-KTP dengan melakukan sosialisasi dilihat dengan banyaknya masyarakat yang telah melakukan perekaman e-KTP ini membuktikan berhasil memberikan informasi kepada masyarakat

2. subjektif

Ketersediaan informasi secara subjektif memberikan informasi pelayanan kepada pemohon untuk mendapatkan KTP-el sesuai prosedur yang ada dibuat sesederhana mungkin, baik prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan. Adanya prosedur

tidak dimaksudkan untuk mempersulit atau bahkan menghambat pelaksanaan pelayanan. Prosedur yang sederhana tentunya akan mempermudah segala kegiatan pelaksanaan pelayanan guna mencapai tujuan tercapainya pelayanan prima.

Wawancara peneliti lakukan dengan informan RP selaku Kasi Identitas Penduduk untuk menanyakan pendapatnya mengenai pemberian informasi dalam pelayanan KTP-el pada Disdukcapil, dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Pada dasarnya saya selaku pegawai harus memberikan informasi kepada masyarakat tentang bagaimana proses dan prosedur dalam pengurusan e-KTP. Selain itu juga kami menyediakan poster yang dipajang di ruang tunggu tentang alur pelayanan e-KTP dengan begitu masyarakat dapat melihat sendiri alur pelayanan dalam poster tersebut, sehingga masyarakat dalam mengurus juga akan cepat”.(Hasil wawancara, RP 17 Agustus 2018).

Wawancara yang peneliti lakukan dengan informan diatas memberi makna bahwa pegawai sudah memberikan ketersediaan informasi tentang bagaimana proses dan prosedur pelayanan dalam pengurusan e-KTP. Pegawai sudah berusaha menjelaskan mengenai proses dan prosedur yang harus dilalui oleh masyarakat agar masyarakat tidak bingung dan mudah memahami proses yang di terapkan dalam pelayanan e-KTP.

Wawancara peneliti lakukan dengan informan AM selaku Kepala Disdukcapil Kabupaten Gowa dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“informasi yang diberikan pegawai tentang e-KTP saya pikir sudah jelas dan konsisten semua proses dan prosedur-prosedur dalam melaksanakan pembuatan e-KTP sudah diinformasikan dengan baik melalau elemen pemerintahan dari Disdukcapil kepada elemen pemerintaha Desa. Infomasi yang diberikan kepada masyarakat sudah dapat dipahami dimengerti dan diikuti sesuai dengan proses prosedur yang diinformasikan hal ini dibuktikan dengan hasil rekapitulasi perekaman e-KTP yang

dilaksanakan oleh masyarakat dengan jumlah yang besar walaupun diataranya masih terdapat masyarakat yang belum melakukan perekaman dengan alasan pendidikan diluar wilayah Kabupaten Gowa, atau bekerja diluar kota” (Hasi wawancara AM, 17 Agustus 2018).

Wawancara yang peneliti lakukan dengan informan diatas memberi makna petugas Disdukcapil Kabupaten Gowa sudah baik dalam memberikan informasi dengan menginformasikan tentang bagaimana proses dan prosedur yang dilakukan dalam pembuatan e-KTP. Dibuktikan dengan banyaknya pegawai yang sudah melakukan perekaman

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa ketersediaan Informasi secara subjektif sudah dijalankan Disdukcapil Kabupaten Gowa yaitu dengan memberikan informasi tentang prosedur pembuatan e-KTP dengan memasang poster prosedur pelayanan sehingga masyarakat dapat melihat dan memahami tentang prosedur tersebut tak lupa pula pegawai menjelaskan secara detail tentang prosedur pelayanan e-KTP. Informasi pelayanan KTP-el sesuai prosedur dibuat sesederhana mungkin. Pada dasarnya para petugas pelayanan telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pemohon dan berusaha semaksimal mungkin memberikan kesan bahwa mengurus KTP-el tidaklah rumit, asalkan dari pihak pemohon sendiri mau turut berperan serta didalamnya, yaitu dengan melengkapi persyaratan yang dibutuhkan dan bersedia memberikan data yang sebenar-benarnya.

3. General

Ketersediaan informasi secara general memberikan keterbukaan informasi seperti dalam pelayanan pembuatan KTP-el. Keterbukaan informasi pembuatan KTP-el meliputi prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan publik, waktu penyelesaian dan hal-hal lain yang wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Wawancara peneliti lakukan dengan informan DM selaku masyarakat untuk menanyakan pendapatnya mengenai informasi kepastian waktu pelayanan KTP-el pada Disdukcapil, dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Menurut saya pegawai disini sudah baik dalam memberikan informasi saya juga mengurus tidak bingung karena ada informasi tentang jadwal pelayanan e-KTP yaitu mulaidari jam 8 pagi sampai jam 16.00 WITA setiap hari Senin–kamis dan hari jum’at dari jam 8 pagi samapai jam 16.30 WITA. Disdukcapil juga membuka pelayanan e-KTP sabtu dan minggu yaitu mulai dari jam 10 pagi sampai jam 14.00 WITA dan petugas juga memberikan kepastian waktu selesainya pembuatan KTP-el jadi tidak perlu pulang balik untuk menanyakan kapan KTP itu selesai”.(Hasil wawancara, DM 20 Agustus 2018).

Wawancara ini memberikan makna bahwa dalam hal informasi ketepatan waktu pelayanan sudah terbilang baik di mana masyarakat sudah mengetahui tentang waktu pelayanan itu sendiri dilihat dengan pegawai memberikan informasi waktu pelayanan sehingga masyarakat tidak perlu bingung untuk hal tersebut.

Wawancara peneliti lakukan dengan informan AM selaku Kepala Disdukcapil, dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Di Disdukcapil Kabupaten Gowa selama saya menjabat sebagai kepala pemerintahan menyangkut soal pelayanan kepada masyarakat pegawai kami selalu terbuka tentang rincian biaya/tarif yang harus dibayar oleh masyarakat yakni tidak dipungut biaya atau gratis dan saya selaku pemerintah Disdukcapil Kabupaten Gowa juga menghimbau kepada seluruh pegawai untuk tidak melakukan pungutan biaya apapun kepada masyarakat untuk menghindari pungli” (Hasil wawancara, AM 17 Agustus 2018).

Berdasarkan wawancara diatas memberikan makna bahwa Disdukcapil Kabupaten Gowa telah memberika informasi secara terbuka tentang biaya atau tarif dalam pelayanan dimana pelayanan dibuat untuk masyarakat secara gratis atau tidak dipungut biaya apapun.

Berdasarkan hasil wawancara penelitimengenai ketersediaan informasi secara general dapat disimpulkan bahwa dalam membuat KTP-el setiap orang berharap ada kepastian waktupelayanan yang sesuai standarisasi yang ditentukan,sehingga para pemohon dapatmengatur waktu,karena sebagian masyarakatmemiliki aktifitas kesibukanyang berbeda-beda.Oleh karena itu diperlukan informasi kepastian waktupelayanan pembuatan KTP-el dengan langsung memberitahu secara pasti tentangselesainya pembuatan KTP-el tersebut.

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil wawancara secara menyeluruh bahwa ketersediaan informasi sangat mempengaruhi proses pelayanan. Tujuan Informasi ini diberikan agar masyarakat paham bagaimana proses dalam mengurus KTP-el. Prosedur yang sederhana tentunya akan mempermudah segala kegiatan pelaksanaan pelayanan guna mencapai tujuan tercapainya pelayanan prima.Dengan begitu petugas harus pandai-pandai menjelaskan tentang informasi yang diberikan.Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pemohon

dalam melakukan pengurusan KTP-el harus memiliki ketersediaan informasi data identitas penduduk. Informasi yang dibutuhkan itu berupa informasi objektif, subjektif dan general dalam penerapan pelayanan KTP-el. Wujud dari penerapan ketersediaan informasi yang bersifat objektif sesuai dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK), subjektif sesuai dengan pemohon yang wajib memiliki KTP-el dan general sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

3. Bentuk Layanan dari Pelayanan KTP-el

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pemohon dalam melakukan pengurusan KTP-el mendapatkan bentuk layanan untuk mewujudkan kebutuhan dan kepuasan pelayanan mengurus KTP-el. Wujud dari pelayanan pengurusan KTP-el adalah kualitas layanan berupa kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil.

Bentuk layanan dari pelayanan e-KTP sesuai dengan pelayanan publik mampu memenuhi kebutuhan publik sehingga publik merasa puas dengan hasil yang dilakukan oleh pegawai. Pelayanan yang diberikan pegawai khususnya dalam pengurusan e-KTP. Sebab dari hal ini setiap organisasi akan melakukan strategi untuk perbaikan pelayanannya.

1. Kualitas Interaksi

Kualitas interaksi dari penerapan pelayanan e-KTP dilihat dari kemampuan pegawai Disdukcapil Kabupaten Gowa dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan masyarakatnya. Berkaitan dengan hal tersebut ditinjau dari pelayanan yang diberikan dengan segera berdasarkan hasil observasi menunjukan bahwa masih ada masyarakat yang

menerima pelayanan tidak seperti yang dijanjikan misalnya harus datang dua kali bahkan lebih dalam menyelesaikan pengurusan KTP-el.

Akuratnya data yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil Kabupaten Gowa tergantung dengan ketersediaan data sesuai data yang dibutuhkan oleh masyarakat. pelayanan khususnya dalam Pengurusan KTP-el yang dijanjikan akan memuaskan masyarakat, cukup memuaskan meskipun masih ada yang tidak mengindahkan itu, disebabkan tidak adanya komunikasi antara masyarakat dan pegawai dalam melayani pengurusan KTP-el sesuai dengan janji pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Layanan kualitas interaksi yang dilakukan berupalayanan yang konsekuen dengan jadwal pelayanan pengurusan KTP-el, ketepatan waktu saat melakukan pelayanan pengurusan KTP-el, dan kecakapan dalam penggunaan peralatan kerja. Ketepatan waktu juga harus diperhatikan setiap pegawai dalam melayani masyarakat terutama dalam pengurusan KTP-el. Ketepatan waktu sangat menentukan kualitas interaksi layanan yang ditunjukkan pegawai karena ketepatan waktu sangat erat hubungannya dengan disiplin kerja.

Peneliti juga mewawancarai informan masyarakat yang berinisial RH dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Dalam hal komunikasi pegawai di sini sudah baik di mana pegawai menanyakan mengenai urusan pelayanan yang saya urus, pegawai menuntun saya untuk mengambil blangko dan duduk mengisi blangko dan memasukkan ke loket sebagai bentuk kerjasama layanan, pegawai juga mengarahkan saya untuk mengikuti prosedur pelayanan sesuai dengan sistem input, perekaman dan mempersilahkan untuk menunggu antrian penerbitan KTP-el” (Hasil wawancara RH, 15 Agustus 2018).

Makna wawancara menunjukkan bahwa kualitas layanan interaksi telah dilakukan oleh pegawai Disdukcapil dan sebagai pemohon telah mendapatkan pelayanan kualitas interaksi sesuai dengan bentuk pelayanan yang ditunjukkan yaitu pegawai mengajak berkomunikasi dan mengarahkan masyarakat yang datang mengurus.

Seperti halnya yang dikatakan oleh informan AS selaku masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Ya kalau dalam hal komunikasi menurut saya sudah baik petugas dalam melayani memang harus ramah sopan karena wajib bagi pegawai itu dalam berkomunikasi harus sopan dalam menyampaikan apa-apa yang di butuhkan masyarakat ketika ada masyarakat yang bertanya harus mampu menjelaskan dan menyampaikan dengan baik terkadang ada masyarakat sudah dijelaskan berkali- kali tapi tidak paham juga karena tidak mengerti bahasa Indonesia jadi pegawai harus mengarahkan dengan baik agar masyarakat itu paham pegawai harus mampu memberikan kesan yang baik kepada yang dilayani agar kita juga yang dilayani merasa puas” (Hasil wawancara AS, 22 Agustus 2018)

Wawancara ini memberikan makna bahwa dalam hal komunikasi sudah tercipta komunikasi yang baik antara pegawai dengan masyarakat dilihat dari pegawai dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat yang kurang paham dengan apa yang ingin di urus petugas mampu mengarahkannya dengan baik.

Berikut peneliti melakukan wawancara dengan informan JM selaku pegawai Disdukcapil Kabupaten Gowa dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Saya selaku pegawai harus mampu menjalin hubungan kerja yang baik kepada masyarakat dengan mengarahkan masyarakat mengikuti prosedur dan ketentuan yang berlaku, demikian halnya sebagai pegawai kami harus

menunjukkan penampilan yang menarik dengan menggunakan seragam sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan” (Hasil wawancara JM, 15 Agustus 2018).

Wawancara ini memberikan makna bahwa pegawai Disdukcapil dalam memberikan pelayanan kepada pemohon KTP-el telah berupaya untuk berkomunikasi dengan pemohon dengan memberikan berbagai informasi yang terkait dengan pelayanan, menjalin hubungan kerjasama dengan mengisi blangko formulir, dan mengarahkan untuk antri melakukan rekap data.

Berikut peneliti melakukan wawancara dengan informan AM selaku Kepala Disdukcapil Kabupaten Gowa dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Penampilan itu sangat penting dan berpengaruh besar dalam proses pelayanan yang nanti akan mendukung untuk pemberian pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan. Selain itu, penampilan pegawai di Kantor Disdukcapil Kabupaten Gowa ini sudah menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah Kabupaten yaitu seragam Pegawai Negeri” (Hasil wawancara AM, 17 Agustus 2018).

Wawancara ini memberi makna bahwa pegawai Disdukcapil Kabupaten Gowa sangat memperhatikan cara berpenampilan yang menarik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat guna memberikan kesan pertama yang baik bagi pengguna layanan petugas menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah kabupaten yaitu seragam Pegawai Negeri.

Berikut peneliti melakukan wawancara dengan informan RPselaku pegawai Disdukcapil Kabupaten Gowa dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan, kita sebagai pegawai sudah mencoba berpenampilan rapi dan sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh pihak Disdukcapil. Penampilan memang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan agar menimbulkan kesan yang baik bagi yang dilayani, pegawai pelayanan akan memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan sehingga masyarakat merasa puas” (hasil wawancara RP, 17 Agustus 2018).

Wawancara ini memberikan makna bahwa petugas sejauh ini sudah memberikan kesan yang baik dengan memberikan penampilan yang menarik dalam melayani masyarakat dengan melihat penampilan pegawai menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Disdukcapil Kabupaten Gowa.

Hal senada juga di katakana oleh informan RA selaku masyarakat yang mengurus e-KTP dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Ya kalau menurut saya para petugas yang ada di depan itu sudah sangat baik itu dilihat dari mereka yang kompak dalam memakai seragam untuk hal komunikasi petugas memberikan informasi dengan jelas agar kita paham tentang bagaimana prosedur yang harus di lalui dengan begitu kita mengurus juga lancar” (Hasil wawancara, RA 22 Agustus 2018).

Wawancara ini memberikan makna bahwa petugas dalam memberikan pelayanan terkait tentang bagaimana dalam berpenampilan dalam bertugas sudah baik dan dalam melakukan komunikasi kepada masyarakat sudah baik.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai senantiasa menjaga hubungan yang baik dengan masyarakatnya, melalui

komunikasi yang akrab. Hal ini dilakukan dengan cara memberikan pemahaman atau petunjuk pelayanan aparat kepada masyarakat, tentang proses pengurusan KTP-el karena dengan komunikasi yang baik dapat terjalin hubungan yang baik pula dan cara memberikan penampilan yang menarik dalam hal berpakaian pegawai memakai seragam yang sudah ditetapkan, penampilan menarik akan memberi nilai tambah terhadap kualitas interaksi pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang datang mengurus KTP-el.

2. Kualitas Lingkungan Fisik

Kualitas lingkungan fisik dalam penerapan pelayanan KTP-el menyangkut segala sesuatu yang berhubungan dengan fasilitas fisik, keadaan pegawai, sarana komunikasi, ruang kantor yang nyaman, serta akses informasi yang memadai.

Lingkungan fisik merupakan kesan pertama yang dijumpai oleh setiap pengguna jasa, salah satu aspek pelayanan yang digunakan untuk mendukung penerapan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil Kabupaten Gowa dalam pengurusan KTP-el. Dalam upaya memberikan pelayanan pengurusan KTP-el yang mampu memuaskan para pelanggan dalam hal ini masyarakat, maka kondisi gedung merupakan faktor kualitas lingkungan fisik yang turut mempengaruhi penerapan pelayanan KTP-el. .

Penerapan pelayanan KTP-el merupakan pelayanan administrasi di bidangkependudukan, yakni dalam pembuatan KTP-el. Tentunya, salah satu faktor yang dapat menentukan lancarnya suatu pelayanan yang di berikan oleh instansi pelaksana di pemerintahan yaitu ketersediaan sarana dan prasarana penunjang yang memadai dan layak pakai dalam proses pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti melakukan wawancara dengan informan JM selaku Kasi Pendataan Penduduk dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Secara umum fasilitas dalam pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Gowa tersedia berdasarkan ketentuan dari pusat. Fasilitas-fasilitas yang terpenuhi tentunya akan mendukung keberhasilan pembuatan e-KTP namun terkadang kami memiliki kesulitan biasanya terjadi gangguan atau kerusakan pada alat perekaman e-KTP sedangkan anggaran dari pemerintah pusat untuk memperbaiki kerusakan ini sangat minim maka dengan terpaksa aparaturnya pelaksana kebijakan langsung menukar perangkat tersebut dengan mengambil perangkat yang baru karena apabila kita menunggu perangkat yang didistribusikan pemerintah pusat akan menunggu lama (Hasil wawancara JM, 15 Agustus 2018).

Wawancara ini memberikan makna bahwa Disdukcapil Kabupaten Gowa sudah menyediakan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang mengurus namun tidak dapat dipungkiri masih ada kendala yang biasa terjadi dikarenakan alat yang digunakan dalam perekaman e-KTP mengalami gangguan.

Peneliti melakukan wawancara dengan informan HK selaku masyarakat menanyakan pendapatnya mengenai fasilitas pelayanan Disdukcapil dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Menurut saya ruangan ini cukup sempit di mana kita lihat masih banyak orang yang antri di luar karena kurangnya tempat duduk yang tersedia dan ruangan tunggu cukup panas meskipun ada kipas tapi masih kepanasan, banyak juga sampah berserakan” (Hasil wawancara, HK 20 Agustus 2018).

Wawancara peneliti lakukan memberi makna bahwa tempat pelayanan Disdukcapil kurang baik dengan adanya keluhan masyarakat yang menilai fasilitas diruang tunggu yang kurang nyaman dan banyaknya sampah yang berserakan.

Seperti halnya yang dikatakan oleh informan AS selaku masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Kalau soal fasilitas kantor saya pikir sudah memadai karena memang dalam hal ini sudah disediakan oleh pemerintah pusat untuk melengkapi fasilitas kantor yang digunakan dalam pelayanan. Tapi ruangan khusus yang disediakan untuk masyarakat yang datang mengurus untuk saya pribadi kurang baik karena kondisi ruangan yang sempit kurang, luas tempat duduknya juga kurang dilihat masih banyak pegawai yang berdiri menunggu antrian, kondisi ruangan yang panas saat siang hari sebagaimana masyarakat yang datang lebih memilih antri diluar karena udara yang panas dalam ruangan” (Hasil wawancara AS, 22 Agustus 2018).

Wawancara peneliti lakukan memberi makna bahwa untuk fasilitas yang digunakan dalam memberikan pelayanan sudah memadai tapi untuk fasilitas yang di ruang tunggu belum memadai dilihat dari kondisi ruangan yang panas sempit dan kurangnya tempat duduk.

Seperti halnya yang dikatakan oleh informan AY selaku masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Kalau menurut saya fasilitasnya kurang memadai seperti fasilitas ruang tunggu kurangnya tempat duduk yang disediakan jadi kalo nunggu giliran atau antrian terkadang ada orang yang berdiri atau tunggu di luar ruangan sehingga sering terjadi penceklcokan no antrian karena biasa orang tidak mendengar namanya di panggil oleh petugas, kondisi ruangan yang terbilang panas apalagi pada siang hari seharusnya disediakan pendingin ruangan seperti AC supaya kita juga mengurus nyaman tapi kipas ji yang ada” (Hasil wawancara AY, 22 Agustus 2018).

Wawancara peneliti lakukan memberi makna bahwa untuk fasilitas ruang tunggu kurang memadai masih banyak masyarakat yang berdiri untuk menunggu

gilirin atau antrian kondisi ruangan yang terbilang panas karena tidak disediakan fasilitas AC.

Seperti halnya yang dikatakan oleh informan RP selaku pegawai yang mengatakan bahwa:

“Mengenai kebersihan di kantor ini kami pihak pegawai merasa sudah cukup bersih karena kantor ini mempunyai petugas bersih-bersih mengenai fasilitas mungkin agak sedikit kurang misalnya kursi tunggu yang kurang, ruangan yang cukup panas karena hanya tersedia kipas angin dan lapangan parkir yang tidak teratur karena kita sangat berdekatan dengan kantor Pemerintah Kota yang akhirnya membuat masyarakat parkir sembarangan mungkin ini sedikit kekurangan kami tapi akan terus melakukan perubahan.”(Hasil wawancara RP, 17 Agustus 2018)

Wawancara yang peneliti lakukan memberi makna bahwa untuk kebersihan kantor sudah terbilang baik karena ada petugas yang khusus membersihkan setiap harinya tapi untuk hal ruang tunggu dan lahan parkir yang kurang memadai

Seperti halnya yang dikatakan oleh informan AY selaku masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Untuk hal kebersihan di kantor ini menurut saya belum maksimal karena dalam hal ini memang ada pegawai yang khusus membersihkan tapi saya melihat ruangan ini bersih ketika pagi saja dan ketika siang banyak mi sampah-sampah yang berserakan seharusnya meskipun siang itu harus bersih supaya kita juga melihatnya bagus” (Hasil wawancara AY, 22 Agustus 2018).

Wawancara yang peneliti lakukan memberi makna bahwa untuk kebersihan belum sepenuhnya maksimal dilihat dari keadaan kantoryang pada pagi hari saja tetapi tidak pada siang hari.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kualitas lingkungan fisik dapat disimpulkan bahwa peralatan yang menunjang dalam memberikan pelayanan itu sudah baik hanya saja masyarakat belum puas dengan fasilitas ruang tunggu yang terbilang belum maksimal karena ruangan yang sempit panas dan kurangnya tempat duduk dan kebersihan dalam ruangan masih terbilang kurang dalam hal ini harus pegawai perhatikan karena kebersihan merupakan poin penting dalam pemberian layanan.

3. Kualitas Hasil

Kualitas hasil dalam penerapan pelayanan KTP-el ditentukan oleh keinginan pegawai untuk memberikan pelayanan dengan tanggap terhadap keluhan masyarakat, cepat tanggap dengan masalah masyarakat, dan cepat tanggap terhadap permohonan masyarakat, mampu memberikan pelayanan dengan segera kepada masyarakat yang membutuhkan layanan khususnya dalam hal pengurusan KTP-el, pegawai memberikan kepastian waktu penyelesaian yang tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Wujud pelayanan kualitas hasil dalam pelayanan e-KTP yaitu responsif, empati dan jaminan kepastian.

Berdasarkan penjelasan diatas yang bersangkutan dengan adanya bentuk layanan e-KTP terkait dengan kualitas hasil maka penulis telah mendapatkan hasil wawancara oleh Informan AM selaku kepala Disdukcapil Gowa :

“Ya sudah dilaksanakan dengan cepat dan segera, hal itu dibuktikan dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yaitu masyarakat yang datang langsung diberi tindakan atau ditangani oleh petugas sehingga masyarakat tidak terlantar dan menunggu lama dalam mengurus. Walaupun tindakan cepat sudah kami lakukan tetapi masyarakat terkadang kurang

memahami atau kurang paham dengan apa yang kami lakukan sehingga mereka mengira pelayanan yang diberikan kurang tanggap” (Hasil wawancara AM, 17 Agustus 2018).

Wawancara yang peneliti lakukan memberi makna bahwa dalam hal pemberian pelayanan petugas sudah cepat dan tangga kepada masyarakat yang mengurus namun terkadang masyarakat yang salah mengerti tentang pelayanan yang diberikan

Seperti halnya dikatakan oleh informan RP selaku Kasi Pendataan Penduduk yang menyatakan bahwa:

“Kami pihak Disdukcapil telah memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dengan menunjukkan rasa tanggung jawab yang besar dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Mengenai keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang kami berikan itu tidak menjadi masalah besar hanya segelintir masyarakat saja yang komplein dan hal tersebut dan masih tergolong wajar kami juga selaku petugas harus memberikan etika yang baik kepada masyarakat. Semua masalah mengenai pelayanan administrasi kependudukan terutama pengurusan e-KTP kami tanggapi dengan baik Karena itu telah menjadi tugas kami sebagai pegawai” (Hasil wawancara RP, 15 Agustus 2018).

Wawancara yang peneliti lakukan memberi makna bahwa pegawai Disdukcapil kab Gowa dalam meberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, setiap keluhan dari masyarakat ditanggapi dengan baik dan cepat oleh pegawai.

Seperti hal Seperti halnya dikatakan oleh informan AS selaku masyarakat yang mengurus e-KTP yang menyatakan bahwa:

“Menurut saya pelayanan nya masih kurang cepat saya di sini antri mulai pagi sudah siang masih belum dilayanani kita liat saja masih banyak loket yang kosong tidak tahu pegawainya ke mana jadi banyak masyarakat yang mau mengurus tapi sedikit ji pegawai yang melayani jadi kita mi menunggu lama dan masih banyak pegawai belum melayani meskipun sudah lewat jam istirahat”(Hasil wawancara AS, 22 Agustus 2018).

Wawancara yang peneliti lakukan memberi makna bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan masih kurang tanggap dilihat banyaknya loket pelayanan yang kosong dan masyarakat dibiarkan mengantri berjam-jam dalam pengurusan.

Seperti hal Seperti halnya dikatakan oleh informan AY selaku masyarakat yang mengurus e-KTP yang menyatakan bahwa:

“Dalam memberikan pelayanan ada sebagian pegawai di kantor ini kurang tanggap dalam memberikan pelayanan, kami terkadang menunggu lama saya datang jauh-jauh pagi-pagi kesini biar cepat selesai urusanku tapi saya harus menunggu lama lagi, alasannya pegawai masih sarapan padahal sudah masuk jam kerja” (Hasil wawancara AY, 22 Agustus 2018)

Wawancara yang peneliti lakukan memberi makna bahwa pegawai masih kurang tanggap dalam memberikan pelayanan dilihat pada saat masyarakat ingin mengurus tapi masih ada pegawai yang masih belum melayani alasanya masih sarapan meskipun itu sudah masuk jam kerja sehingga masyarakat harus menunggu lama.

Seperti hal Seperti halnya dikatakan oleh informan SS selaku masyarakat yang mengurus e-KTP yang menyatakan bahwa:

“kalau berbicara soal kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan menurut saya sudah cukup ramah dan sopan kepada masyarakat dan saya pikir seharusnya memang pegawai harus memiliki sikap ramah dan murah senyum supaya kita juga yang dilayani merasa tidak canggung kalau mau bertanya karena pelayanannya baik” (hasil wawancara SS, 4 September 2018).

Berdasarkan hasil wawancara diatas memberi makna bahwa petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik dengan memberikan sikap ramah sopan kepada masyarakat yang dilayani dengan hal tersebut masyarakat juga akan merasa pelayanan yang diberikan sudah baik.

Seperti hal Seperti halnya dikatakan oleh informan KS selaku pegawai Disdukcapil Kabupaten Gowa yang menyatakan bahwa:

“untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat kami sebagai pegawai yang melayani diharapkan dapat memberikan kesan yang baik kepada masyarakat contohnya dengan bersikap ramah, sopan dalam bertutur kata dan cepat menanggapi keluhan dari masyarakat entah itu saran atau kritikan” (Hasil wawancara KS, 4 september 2018).

Hasil wawancara diatas bermakna bahwa petugas dalam hal pelayanan berusaha sebaik mungkin agar mendapat kesan yang baik buat masyarakat yaitu dengan memberikan sikap ramah sopan dan baik dalam bertutur kata dalam melayani masyarakat.

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil wawancara secara menyeluruh bahwa bentuk layanan dari penerapan pelayanan KTP-elyang sesuai dengan pelayanan publik mampu memenuhi kebutuhan publik sehingga publik merasa puas dengan hasil yang dilakukan oleh pegawai. Kualitas interaksi yang

diterapkan dengan memberikan kemudahan layanan dalam hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan dengan menangani masalah yang dihadapi masyarakat, komunikasi yang baik antara pegawai dengan masyarakat, dan penampilan pegawai dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam hal pengurusan KTP-el.

Pegawai dalam memberikan pelayanan sudah terbilang tanggap meskipun sebagian masyarakat mengatakan masih kurang tanggap, Sarana prasarana secara menyeluruh sudah baik seiring dengan tuntutan pelayan masyarakat di era informasi atau era globalisasi sekarang ini, seperti halnya penataan ruang kerja pegawai. Ruang kerja pegawai yang paling utama untuk mendukung proses pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa, sehingga dengan dukungan ruangan yang baik mendapatkan hasil yang efektif dan maksimal bagi para masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan KTP-el. Pelayanan yang diberikan pegawai khususnya dalam Pengurusan KTP-EL sebandari hal ini setiap organisasi akan melakukan strategi untuk perbaikan pelayanannya.

4. Bentuk *Feedback* dari Penerapan Pelayanan KTP-EL

Feedback dapat diartikan sebagai proses dalam menentukan kesesuaian, keefektifan, ketepatan waktu dan pengelolaan yang tepat dalam menggunakan sistem yang ada guna mencapai tujuan.

Feedback dari penerapan pelayanan KTP-el berkenaan dengan suatu program yang mencapai hasil (akibat) yang diharapkan (maksimal) atau tercapainya suatu tujuan dari diadakannya tindakan. Pencapaian target dalam

meningkatkan tertib administrasi kependudukan dapat menjadi tolok ukur atas feedback dari pelaksanaan KTP-el di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa. Wujud feedback dalam pelayanan e-KTP adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian (efisien)

Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran (output) dan masukan (input) Efisiensi dalam pelayanan dapat dilihat dari segi biaya dan waktu. Efisiensi sangat berguna untuk mengukur bagaimana tingkat efektivitas dalam pelayanan. Wujud dari feedback layanan pengurusan KTP-el yang dijalankan oleh pegawai Disdukcapil kepada pemohon telah memiliki feedback yang sesuai dengan kebijakan pemerintah tentang kependudukan dan catatan sipil. Artinya setiap warga masyarakat yang telah memiliki kewajiban mempunyai KTP-el harus memiliki nomor induk kependudukan, sehingga dapat tercatat dalam kartu keluarga dan tercatat pada pencatatan kependudukan sipil dan ini harus dimiliki oleh setiap warga. Bentuk feedback kesesuaian tersebut adalah setiap warga harus tercatat sebagai penduduk sesuai dengan kartu keluarga.

Seperti hal Seperti halnya dikatakan oleh informan ST selaku masyarakat yang mengurus e-KTP yang menyatakan bahwa:

“Saya merasakan pelayanan yang diberikan pegawai Disdukcapil sudah baik, karena pelayanan yang diberikan memiliki hasil yang baik yaitu saya melihat kesesuaian dari NIK pada KTP-el dengan KK, merasakan manfaat setelah memiliki KTP-el seperti mudah dalam mengurus administrasi. Bagi saya waktu dalam mengurus KTP-el tidak memakan waktu yang lama sesuai yang dijanjikan dan prosedur yang dilakukan tidak berbelit-belit” (Hasil wawancara ST, 22 Agustus 2018).

Wawancara yang peneliti lakukan memberi makna menunjukkan feedback layanan pengurusan KTP-el sudah dijalankan oleh Disdukcapil Kabupaten Gowa dengan baik sehingga memberikan tindak lanjut atas pelayanan yang diterima masyarakat yang datang mengurus KTP-el.

Seperti hal Seperti halnya dikatakan oleh informan WT selaku masyarakat yang mengurus e-KTP yang menyatakan bahwa:

“ Untuk hal biaya dalam pengurusan itu tidak dikenakan biaya apapun atau gratis untuk hal dalam pemberian pelayanan seharusnya memang gratis setahu saya dinas kependudukan dan catatan sipil menerima alat atau fasilitas pelayanan dari pusat dengan begitu tidak ada biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat” (Hasil wawancara WT, 15 Agustus 2018).

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai kesesuaian dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Gowa telah memberikan pelayanan dengan cepat dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat serta dalam hal pelayanan tidak dikenakan biaya apapun atau gratis.

2. Efektif

Efektif adalah adalah kemampuan menghasilkan output/hasil yang diinginkan, ketika sesuatu dipandang efektif, maka hal tersebut dipandang akan memiliki hasil yang diharapkan. Feedback layanan yang ditunjukkan oleh pegawai Disdukcapil kepada pemohon telah dijalankan secara efektif sesuai dengan pemanfaatan dan penggunaan e-KTP sebagai kartu identitas penduduk yang bermanfaat dalam setiap kegiatan administrasi yang dilakukan oleh masyarakat. Wujud dari feedback efektivitas layanan KTP elektronik adalah kesadaran masyarakat untuk memiliki KTP-el yang sangat penting dan berarti

bagi aktivitasnya yang secara administratif membutuhkan NIK KTP-el sebagai bukti warga negara yang tercatat administrasi sah.

Wawancara peneliti lakukan dengan informan AM selaku Kepala Disdukcapil Kabupaten Gowa menanyakan pendapatnya mengenai feedback pelayanan KTP-el pada Disdukcapil, dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“dari pegawai Disdukcapil ini dapat dilihat dari feedback layanan yang memiliki kesesuaian antara NIK KTP-el dengan KK yang dimiliki, efektif dalam penggunaan KTP-el dalam berbagai kegiatan administrasi, pengurusan waktu penerbitan KTP-el yang tepat waktu dan kegiatan pengurusan sesuai prosedur. Hal inilah yang menjadi feedback layanan KTP-el yang mudah ditindaklanjuti oleh pegawai Disdukcapil dan pemohon KTP-el” (Hasil wawancara AM, 17 Agustus 2018).

Wawancara ini memberikan makna bahwa feedback layaann KTP-el telah dijalankan dengan baik berdasarkan kesesuaian NIK dan KK, KTP yang efektif pemanfaatannya, tepat waktu dalam penyelesaian dan sesuai prosedural mekanisme penerbitan KTP-el.

Wawancara peneliti lakukan dengan informan WT dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Memang benar dalam pembuatan e-KTP Disdukcapil tidak di kenakan biaya akan tetapi waktu pembuatannya yang relatif lama kadang sampai 3 minggu selesai biasa masyarakat kecewa kalau tidak sesuai dengan jadwal yang janjikan. Apalagi yang jauh rumahnya kayak di gunung jadi pulang balik mengurus itu jadi biaya lagi, semua pengurusan gratis tapi waktunya lama, lebih baik masyarakat bayar saja agar cepat selesai”. (Hasil wawancara WT, 15 Agustus 2018).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam hal pelayanan tidak dipungut biaya tapi terkadang waktu penyelesaian e-KTP terkadang lama dan tidak sesuai dengan janji yang diberikan.

3. Ketepatan waktu

Feedback layanan KTP-el yang tepat waktu adalah terwujudnya serangkaian proses layanan pengurusan KTP-el untuk diterbitkan dengan menggunakan waktu layanan yang singkat yaitu dapat dilakukan dalam beberapa jam bila dalam kondisi normal, bisa menggunakan waktu satu hari bila kegiatan pelayanan tidak tepat waktu sesuai jam kerja yang dilakukan oleh pegawai dan pemohon, dan bisa sampai berhari-hari atau berminggu-minggu bila blangko KTP-el tidak tersedia. Feedback layanan KTP-el bersifat temporer dalam menentukan ketepatan waktu dalam menerbitkan KTP-el yang lazimnya sangat singkat karena sudah memiliki sistem konektivitas jaringan yang online setiap saat.

wawancara dengan informan NM selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk menanyakan pendapatnya mengenai feedback pelayanan KTP-el pada Disdukcapil, dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Feedback pelayanan telah dirasakan memberikan manfaat bagi pemohon dan pegawai dalam memberikan pelayanan KTP-el yaitu telah terwujud pelayanan yang dapat dilakukan setiap saat dan dengan sesegera mungkin ditindaklanjuti oleh pegawai Disdukcapil pada setiap pengurusan KTP-el dalam memberikan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Gowa kami selaku pegawai harus memberikan pelayanan yang baik.” (Hasil wawancara NM, 15 Agustus 2018).

Wawancara ini memberikan makna bahwa pelaksanaan pengurusan e-KTPtelah mendapatkan feedback yang baik dari pemohon dan pegawai

Disdukcapil dalam setiap pelayanan pengurusan KTP-el. Tindak lanjut dari ini setiap pemohon dapat datang ke kantor Disdukcapil mengurus sendiri identitas penduduknya dengan mendapatkan pelayanan yang diberikan.

Peneliti melakukan wawancara dengan informan JM selaku pegawai dengan petikan wawancara sebagai berikut

“Kalau pembuatan e-KTP bisa jadi satu hari, tapi kalau misalnya orang banyak yang mengurus ya bisa sampai 2 atau sampai 3 hari kalau orang yang mengurus sepi ditunggu 1 hari juga sudah selesai dan terkadang kendalanya karena pegawai yang bertanggung jawab dalam pembuatan e-KTP tidak berada dikantor dan tidak tersedianya blangko dalam pembuatan e-KTP” (Hasil wawancara JM, 15 Agustus 2018).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam hal ketepatan waktu bisa dipastikan kapan selesainya. Namun yang biasa menjadi kendala yang memungkinkan KTP tidak selesai dalam satu hari yaitu dengan alasan pegawai yang menangani pelayanan e-KTP tidak berada di kantor dengan alasan pelatihan kerja atau tidak tersedianya blangko.

Peneliti melakukan wawancara dengan infroman WT selaku masyarakat dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“kalau untuk pembuatan e-KTP sendiri biasanya satu hari selesai dibuat karena saya mengurus e-KTP itu satu hari bisa selesai dan menurut saya ketepatan waktu sudah baik dan saya merasa puas. Tapi terkadang juga tidak selesai kalau tidak ada blangko, biasa juga paling lama 3 minggu baru jadi” (Hasil Wawancara WT. 15 Agustus 2018).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam hal ketepatan waktu Prosedural sudah baik dilihat dari waktu pembuatan e-KTP terbilang cepat yaitu satu hari namun kadang karena tidak tersedianya blangko yang membuat proses penerbitan e-KTP menjadi lama.

4. Prosedural

Feedback layanan KTP-el juga bersifat prosedural yaitu aktivitas yang dihasilkan dari penerbitan KTP-el melalui serangkaian kebijakan, prasyarat, proses dan prosedur yang dipenuhi. Feedback layanan yang prosedural ini sangat sederhana dan mudah untuk dilakukan oleh setiap pemohon karena dapat dilakukan secara online untuk menginput, memproses dan mengeluarkan output data dan informasi yang dimiliki oleh pemohon, dan apabila telah sesuai dengan prosedur maka penerbitan KTP-el memiliki kepastian untuk diterbitkan dan dimiliki oleh pemilik KTP-el

Peneliti melakukan wawancara dengan informan MA selaku masyarakat dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Menurut saya pelayanan yang diberikan pegawai di sini sudah baik karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan menurut saya prosedurnya juga terbilang mudah kita juga mengurus juga jadi cepat” (Hasil wawancara MA, 23 Agustus 2018).

Wawancara ini memberikan makna bahwa pegawai yang bertugas sudah memberikan pelayanan sesuai dengan proses dan prosedur yang berlaku, dengan adanya prosedur yang diterapkan diharapkan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang mengurus

Berdasarkan hasil wawancara mengenai prosedural dapat disimpulkan bahwa petugas harus bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur yang berlaku. Masyarakat menginginkan prosedur yang tidak terbilang rumit atau berbelit agar mereka gampang dalam melakukan pengurusan dilihat dari penelitian ini masih ada masyarakat yang menganggap prosedur yang

diberikan masih berbelit-belit meskipun pegawai sudah menjelaskan secara rinci mengenai prosedur tersebut.

Peneliti melakukan wawancara dengan informan DMselaku masyarakat dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“kalau mengenai prosedural yang dilalui biasa pegawai membedakan kita selaku masyarakat, kenapa saya mengatakan itu karena biasa pegawai lebih mendahulukan orang yang dikenal atau dalam hal kekerabatan dengan begitu masyarakat yang datang dan tidak punya kenalan di kantor pasti melakukan proses dan proedurnya secara formal dengan berbagai tahap dan untuk menempu tahap itu memerlukan waktu yang lama, selain itu tidak semudah yang dibayangkan karena ada saja hambatan dalam kelengkapan berkas dan kesiapan pegawai dalam melayani” (Hasil Wawancara DM. 20 Agustus 2018).

Wawancara diatas memberi makna bahwa prosedural pelayanan yang dilakukan pegawai belum memuaskan dilihat dari pelayanan yang membedakan antara masyarakat pegawai mendahulukan pelayanan bagi masyarakat yang memiliki kedekatan atau yang memiliki hubungan kekeluargaan.

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil wawancara secara menyeluruh bahwa memperlihatkan bentuk feedback yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan itu sudah sesuai dengan prosedural namun belum maksimal dengan anggapan masyarakat yang menyatakan adanya prosedur yang berbelit-belit dan pegawai yang membedakan pelayanan dalam hal karena memiliki hubungan keluarga atau kekerabata dengan begitu masyarakat syang dilayani merasa pelayanan kurang baik.

C. Pembahasan

KTP Elektronik merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di KTP-EL nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

Autentikasi Kartu Identitas (e-ID) biasanya menggunakan biometrik yaitu verifikasi dan validasi sistem melalui pengenalan karakteristik fisik atau tingkah laku manusia. Ada banyak jenis pengamanan dengan cara ini, antara lain sidik jari (fingerprint), retina mata, DNA, bentuk wajah, dan bentuk gigi. Pada KTP-el, yang digunakan adalah sidik jari. Penggunaan sidik jari KTP-el lebih canggih dari yang selama ini telah diterapkan untuk SIM (Surat Izin Mengemudi). Sidik jari tidak sekedar dicetak dalam bentuk gambar (format jpeg) seperti di SIM, tetapi juga dapat dikenali melalui chip yang terpasang di kartu. Data yang disimpan di kartu tersebut telah dienkripsi dengan algoritma kriptografi tertentu. Proses pengambilan sidik jari dari penduduk sampai dapat dikenali dari chip kartu adalah sebagai berikut:

Sidik jari yang direkam dari setiap wajib KTP adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh), tetapi yang dimasukkan datanya dalam chip hanya dua jari,

yaitu jempoldan telunjuk kanan. Sidik jari dipilih sebagai autentikasi untuk KTP-el karena alasan 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 kebentuk semula walaupun kulit tergores
3. Unik, tidak ada kemungkinan sama walaupun orang kembar.

Penerapan KTP berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) telah sesuai dengan pasal 6 Perpres No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis NomorInduk Kependudukan Secara Nasional Jo Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Perpres No. 67 Tahun 2011 yang berbunyi :

1. KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk;
2. Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tandatangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan;
3. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam database kependudukan;
4. Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat(3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan : Untuk WNI, dilakukan di Kecamatan; dan Untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di Instansi Pelaksana).

5. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan;
6. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
7. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri.

Dalam pelaksanaannya, penggunaan KTP-el terbukti masih memiliki kelemahan. Misalnya tidak tampilnya tanda tangan sipemilik di permukaan KTP. Tidak tampilnya tanda tangan di dalam KTP-el tersebut telah menimbulkan kasustersendiri bagi sebagian orang. Misalnya ketika melakukan transaksi dengan lembaga perbankan, KTP-el tidak di akui karena tidak adanya tampilan tanda tangan. Adabeberapa kasus pemegang KTP-el tidak bisa bertransaksi dengan pihak bank karenatidak adanya tanda tangan. Tanda tangan yang tercetak dalam chip itu tidak bisadibaca bank karena tak punya alat (card reader). Akhirnya pihak pemegang KTP-el terpaksa harus meminta rekomendasi dari Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk meyakinkan bank.

Berdasarkan uraian di atas, berikut disajikan pembahasan hasil penelitian berdasarkan permasalahan yang diajukan sebagai berikut:

1. Sistem dari pelayanan KTP-el

Sistem dari pelayanan KTP-el merupakan suatu pengertian penggunaan kartu tanda penduduk yang dikelola melalui sistem elektronik terdiri dari input,

proses dan output. Sistem pelayanan KTP-el itu sendiri merupakan dokumen kependudukan di dalamnya memuat sistem pengendalian atau keamanan baik melalui sisi teknologi informasi ataupun administrasi yang berbasis berdasarkan basis data kependudukan nasional. KTP-el berdasarkan sistem pembuatan KTP nasional atau konvensional yang ada di Indonesia, memungkinkan setiap orang hanya bisa memiliki satu KTP.

1. Input

Input adalah kumpulan elemen yang terdapat dalam sistem dan yang diperlukan untuk berfungsinya suatu sistem. Didalam input terdapat beberapa aspek seperti SDM, fasilitas, peralatan, bahan teknologi informasi dan lain-lain. Pelayanan yang bermutu memerlukan dukungan input yang bermutu pula. Input dari sistem pelayanan KTP-el yaitu memasukkan data pemohon dengan mengatur persyaratan penerbitan berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 25 Tahun 2008.

Sistem dalam pelayanan e-KTP berdasarkan data dari indikator yang digunakan dalam penelitian bisa dikatakan baik hal ini dilihat dari penginputan data pemohon yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Gowa yang sudah dijalankan dengan baik dengan menginput data-data yang telah diisi oleh pemohon sesuai dengan format formulir F-1.07 yang telah diberikan sebelumnya.

2. Proses

Proses dapat diartikan sebagai serangkaian tahapan aktivitas kegiatan dari awal sampai akhir atau masih berjalan tentang suatu perbuatan pekerjaan atau tindakan yang dilakukan sampai dengan tercapainya tujuan. Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap indikator proses dalam pelayanan e-KTP di

Kantor Disdukcapil Kabupaten Gowa sudah terbilang baik. Dilihat dengan pelayanan yang diberikan berupa pegawai kepada pemohon dengan dilakukannya proses perekaman untuk mengambil foto, scan sidik jari, scan mata dan scan tanda tangan, untuk dimasukkan ke dalam database yang online.

Pada indikator input menunjukkan hasil yang baik dalam indikator ini terdapat hal penting dimana kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan sesuai dengan proses dalam pembuatan e-KTP, hal tersebut tidak akan ada gunanya tanpa didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai dan juga sumber daya manusia yang berkompeten.

3. Output

Output dapat diartikan sebagai elemen yang dihasilkan dari keberlangsungan suatu proses yang dilakukan dalam suatu sistem. Output juga dapat dikatakan sebagai suatu hasil yang dicapai dari berjalannya suatu proses.

Output dalam pelayanan e-KTP di Kantor Disdukcapil Kabupaten Gowa sudah terbilang baik. Dilihat dengan di keluarkannya e-KTP berupa hasil dari output setelah melakukan berbagai proses yang dilakukan pemohon yang ingin membuat e-KTP.

2. **Ketersediaan informasi dari pelayanan KTP-el**

Ketersediaan informasi dari penerapan pelayanan KTP-el merupakan data yang memberikan informasi tentang pemohon yang wajib mendapatkan KTP-el. Informasi yang dibutuhkan berkaitan dengan identitas pemohon secara objektif, subjektif dan general. Ketersediaan informasi yang tercantum dalam KTP-el yang dimiliki pemohon berupa nomor induk kependudukan yang harus sesuai dengan KK pemohon meliputi nama pemohon, tempat dan tanggal lahir, jenis kelamin,

alamat domisili (RT/RW, kelurahan/desa, kecamatan), agama, status perkawinan, pekerjaan, kewarganegaraan dan masa berlaku, serta pencantuman foto pemohon. Ini merupakan informasi yang objektif yang harus tertera pada setiap KTP-el yang dimiliki oleh warga negara yang telah wajib memiliki identitas penduduk.

1. subjektif

Kebutuhan seseorang atas informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diharapkan dengan contoh masyarakat membutuhkan informasi tentang pengurusan e-KTP untuk mendapatkan KTP Nasional. Informasi pelayanan KTP-el yang bersifat subjektif juga diperlukan, di mana setiap pemohon yang mengurus harus melakukan permohonan dengan meminta format F-1.07 untuk diisi dan ditandatangani secara subjektif. Informasi subjektif yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pemohon KTP-el adalah mengikuti semua proses registrasi berdasarkan subjektivitas data dan informasi yang dimiliki oleh pemohon untuk tercatat sebagai pemohon yang berhak memiliki KTP-el.

Dilihat dari hasil penelitian ini peneliti menyimpulkan bahwa dalam pemberian informasi kepada masyarakat terkait tentang pengurusan e-KTP sudah terbilang baik di mana pegawai dalam hal ini sudah memberikan informasi kepada masyarakat dengan begitu masyarakat tahu tentang pentingnya kepemilikan e-KTP.

2. Subjektif

Ketersediaan informasi secara subjektif memberikan informasi pelayanan kepada pemohon untuk mendapatkan KTP-el sesuai prosedur yang ada dibuat sesederhana mungkin, baik prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan

mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan. Adanya prosedur tidak dimaksudkan untuk mempersulit atau bahkan menghambat pelaksanaan pelayanan. Prosedur yang sederhana tentunya akan mempermudah segala kegiatan pelaksanaan pelayanan guna mencapai tujuan tercapainya pelayanan prima.

Dilihat dari hasil penelitian peneliti menyimpulkan bahwa dalam pemberian informasi secara subjektif sudah terbilang baik dimana dalam mengurus masyarakat tahu tentang informasi yang dijelaskan oleh pegawai terkait dengan informasi yang menyangkut dengan prosedur dalam pelayanan e-KTP dan masyarakat bahkan tidak kesulitan dalam mengurus e-KTP.

3. General

Ketersediaan informasi secara general memberikan keterbukaan informasi seperti dalam pelayanan pembuatan KTP-el. Keterbukaan informasi pembuatan KTP-el meliputi prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan publik, waktu penyelesaian dan hal-hal lain yang wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Informasi pelayanan KTP-el yang bersifat general sangat berkaitan dengan wujud pemberian pelayanan yang diberikan kepada pemohon. Setiap pemohon mendapatkan informasi layanan yang bersifat umum sesuai dengan keterbukaan pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil kepada setiap orang yang mendapatkan pelayanan melakukan pengurusan KTP-el. Keterbukaan pelayanan yang dilakukan Disdukcapil yaitu memberikan informasi mengenai persyaratan yang harus dimiliki pemohon, mengambil formulir, mengembalikan formulir

sesuai dengan isian yang ditandatangani untuk diproses secara terbuka melakukan perekaman data pemohon untuk teregistrasikan dalam sistem online yang menjadi database setiap pemohon yang berhak memiliki KTP-el yang dalam pelayanan kepada pemohon diberikan kepastian jaminan waktu pelayanan sesuai jam kerja untuk mendapatkan penerbitan KTP-el.

Dilihat dari hasil penelitian peneliti menyimpulkan bahwa dalam pemberian informasi secara general terbilang sudah baik dilihat dengan informasi waktu penyelesaian e-KTP yang di infromasikan secara terbuka oleh pegawai kepada masyarakat guna agar masyarakat tidak harus pulang balik hanya untuk menanyakan kapan waktu selesainya pembuatan e-KTP.

3. Layanan dari penerapan pelayanan KTP-el

Bentuk layanan yang diperoleh pemohon atas pelayanan KTP-el yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil dilakukan berdasarkan wujud pelayanan yang berkualitas. Setiap pemohon diberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil dalam menjamin penerbitan KTP-el yang diterima pemohon.

1. Kualitas Interaksi

Kualitas interaksi dari penerapan pelayanan e-KTP dilihat dari kemampuan pegawai Disdukcapil KabupatenGowa dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan masyarakatnya. Berkaitan dengan hal tersebut ditinjau dari pelayanan yang diberikan dengan segera berdasarkan hasil observasi menunjukan bahwa masih ada masyarakat yang

menerima pelayanan tidak seperti yang dijanjikan misalnya harus datang dua kali bahkan lebih dalam menyelesaikan pengurusan KTP-el.

Akuratnya data yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil Kabupaten Gowa tergantung dengan ketersediaan data sesuai data yang dibutuhkan oleh masyarakat. pelayanan khususnya dalam Pengurusan KTP-el yang dijanjikan akan memuaskan masyarakat, cukup memuaskan meskipun masih ada yang tidak mengindahkan itu, disebabkan tidak adanya komunikasi antara masyarakat dan pegawai dalam melayani pengurusan KTP-el sesuai dengan janji pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Layanan kualitas interaksi yang dilakukan berupalayanan yang konsekuen dengan jadwal pelayanan pengurusan KTP-el, ketepatan waktu saat melakukan pelayanan pengurusan KTP-el, dan kecakapan dalam penggunaan peralatan kerja. Ketepatan waktu juga harus diperhatikan setiap pegawai dalam melayani masyarakat terutama dalam pengurusan KTP-el. Ketepatan waktu sangat menentukan kualitas interaksi layanan yang ditunjukkan pegawai karena ketepatan waktu sangat erat hubungannya dengan disiplin kerja.

Pegawai Disdukcapil memberikan kualitas layanan interaksi melalui komunikasi dengan pemohon, mengarahkan dan menuntun untuk menjalani pelayanan sesuai prasyarat dan prosedur yang berlaku. Pegawai juga memberikan pelayanan dengan menciptakan hubungan kerja yang baik dengan pemohon yaitu bekerjasama untuk memperlancar setiap pelayanan yang diinformasikan dan pegawai juga berupaya untuk memberikan layanan dengan berpenampilan baik agar pemohon tertarik dan senang mendapatkan pelayanan dari pegawai, sehingga

wujud kualitas interaksi layanan yang diterima pemohon KTP-el sesuai dengan harapannya.

2. Kualitas Lingkungan Fisik

Kualitas lingkungan fisik dalam penerapan pelayanan KTP-el menyangkut segala sesuatu yang berhubungan dengan fasilitas fisik, keadaan pegawai, sarana komunikasi, ruang kantor yang nyaman, serta akses informasi yang memadai.

Lingkungan fisik merupakan kesan pertama yang dijumpai oleh setiap pengguna jasa, salah satu aspek pelayanan yang digunakan untuk mendukung penerapan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil Kabupaten Gowa dalam pengurusan KTP-el. Dalam upaya memberikan pelayanan pengurusan KTP-el yang mampu memuaskan para pelanggan dalam hal ini masyarakat, maka kondisi gedung merupakan faktor kualitas lingkungan fisik yang turut mempengaruhi penerapan pelayanan KTP-el. .

Penerapan pelayanan KTP-el merupakan pelayanan administrasi di bidangkependudukan, yakni dalam pembuatan KTP-el. Tentunya, salah satu faktor yang dapat menentukan lancarnya suatu pelayanan yang di berikan oleh instansipelaksana di pemerintahan yaitu ketersediaan sarana dan prasarana penunjangyang memadai dan layak pakai dalam proses pelayanan.

Pegawai Disdukcapil memberikan kualitas layanan lingkungan fisik untuk melayani setiap pemohon dengan menyediakan bangunan kantor untuk melayani melakukan proses pelayanan, menyediakan alat dan perlengkapan pelayanan berupa ketersediaan komputer, alat signature pad, fingerprint scanner, iris scanner, kamera, kain untuk latar foto, meja, kursi dan genset, yang diperlukan sebagai

sarana dan prasarana yang secara langsung menunjang kegiatan layanan pengurusan permohonan penerbitan KTP-el.

3. Kualitas Hasil

Kualitas hasil dalam penerapan pelayanan KTP-el ditentukan oleh keinginan pegawai untuk memberikan pelayanan dengan tanggap terhadap keluhan masyarakat, cepat tanggap dengan masalah masyarakat, dan cepat tanggap terhadap permohonan masyarakat, mampu memberikan pelayanan dengan segera kepada masyarakat yang membutuhkan layanan khususnya dalam hal pengurusan KTP-el, pegawai memberikan kepastian waktu penyelesaian yang tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Wujud pelayanan kualitas hasil dalam pelayanan e-KTP yaitu responsif, empati dan jaminan kepastian.

Pegawai Disdukcapil juga memberikan kualitas layanan hasil yang diperuntukkan bagi pemohon untuk mendapatkan penerbitan KTP-el secara responsif berempati dan memiliki jaminan kepastian penyelesaian pengurusan KTP-el. Pegawai berupaya untuk senang dalam membantu setiap pemohon yang datang melakukan pengurusan KTP-el dengan memperlihatkan kemampuannya dan keprofesionalan dalam bekerja, pegawai bersikap empati untuk mau memahami, mendengar keluhan dan kritikan atas berbagai hal yang dialami oleh pemohon. Pegawai juga dalam memberikan pelayanan senantiasa memperhatikan jaminan kepastian penyelesaian proses penerbitan KTP-el biasanya pegawai memberikan jaminan penyelesaian KTP-el bisa dilakukan dalam satu jam, satu hari, dua hari dan tiga hari tergantung ketersediaan blangko kertas dan keberadaan pegawai di tempat.

4. *Feedback* dari penerapan pelayanan KTP-el

Feedback dari penerapan pelayanan KTP-el yang dilakukan oleh pegawai Disdukcapil kepada pemohon pengurusan KTP yaitu menindaklanjuti segala kegiatan pelayanan yang telah ditentukan atau berlaku untuk diberikan kepada pemohon berdasarkan kesesuaian, keefektifan, ketepatan waktu dan prosedural yang berlaku. Ini dilakukan agar terjamin feedback pelayanan yang sesuai dengan target yang diharapkan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang melakukan pengurusan penerbitan KTP-el.

1. Kesesuaian

Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran (output) dan masukan (input) Efisiensi dalam pelayanan dapat dilihat dari segi biaya dan waktu. Efisiensi sangat berguna untuk mengukur bagaimana tingkat efektivitas dalam pelayanan. Wujud dari feedback layanan pengurusan KTP-el yang dijalankan oleh pegawai Disdukcapil kepada pemohon telah memiliki feedback yang sesuai dengan kebijakan pemerintah tentang kependudukan dan catatan sipil. Artinya setiap warga masyarakat yang telah memiliki kewajiban mempunyai KTP-el harus memiliki nomor induk kependudukan, sehingga dapat tercatat dalam kartu keluarga dan tercatat pada pencatatan kependudukan sipil dan ini harus dimiliki oleh setiap warga. Bentuk feedback kesesuaian tersebut adalah setiap warga harus tercatat sebagai penduduk sesuai dengan kartu keluarga.

Wujud dari feedback pelayanan yang bersifat bersesuaian yaitu pemohon dalam mendapatkan pelayanan penerbitan KTP-el selalu menyesuaikan pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang sesuai dengan data dan informasi kartu

keluarga. Kesesuaian ini penting untuk tidak menimbulkan kesalahan registrasi dan menghindari terjadinya penggandaan KTP-el.

2. Efektif

Efektif adalah kemampuan menghasilkan output/hasil yang diinginkan, ketika sesuatu dipandang efektif, maka hal tersebut dipandang akan memiliki hasil yang diharapkan. Feedback layanan yang ditunjukkan oleh pegawai Disdukcapil kepada pemohon telah dijalankan secara efektif sesuai dengan pemanfaatan dan penggunaan e-KTP sebagai kartu identitas penduduk yang bermanfaat dalam setiap kegiatan administrasi yang dilakukan oleh masyarakat. Wujud dari feedback efektivitas layanan KTP elektronik adalah kesadaran masyarakat untuk memiliki KTP-el yang sangat penting dan berarti bagi aktivitasnya yang secara administratif membutuhkan NIK KTP-el sebagai bukti warga negara yang tercatat administrasi sah.

Feedback pelayanan KTP-el harus dijalankan secara efektif, di mana setiap penginputan, proses perekaman dan penerbitan KTP-el harus tercatat secara administratif dan semua identitas data pemohon terdatabasekan dalam suatu sistem administrasi nasional yang penerapannya dilakukan dengan sistem online, sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama dalam prosesnya. Feedback yang didapatkan dari efektivitas pelayanan ini adalah pemohon tidak harus menunggu lama dalam melakukan pengurusan penerbitan KTP-el karena konektivitas bersifat online.

3. Ketepatan Waktu

Feedback layanan KTP-el yang tepat waktu adalah terwujudnya serangkaian proses layanan pengurusan KTP-el untuk diterbitkan dengan menggunakan waktu layanan yang singkat yaitu dapat dilakukan dalam beberapa jam bila dalam kondisi normal, bisa menggunakan waktu satu hari bila kegiatan pelayanan tidak tepat waktu sesuai jam kerja yang dilakukan oleh pegawai dan pemohon, dan bisa sampai berhari-hari atau berminggu-minggu bila blangko KTP-el tidak tersedia. Feedback layanan KTP-el bersifat temporer dalam menentukan ketepatan waktu dalam menerbitkan KTP-el yang lazimnya sangat singkat karena sudah memiliki sistem konektivitas jaringan yang online setiap saat.

Feedback pelayanan KTP-el yang diberikan kepada pemohon harus bersifat tindak lanjut yang sesuai dengan ketepatan waktu. Pengurusan KTP-el harus dilakukan dengan mempertimbangkan waktu yang digunakan atau dimanfaatkan dalam mengurus KTP-el sesuai dengan jam penyelesaian yang dijanjikan. Biasanya pengurusan KTP untuk diterbitkan dengan cepat bila prasyarat dan prosedur dijalankan dengan baik dan dilayani dengan baik oleh pegawai, sesuai dengan sistem kerja pelayanan mulai dari input, perekaman dan penerbitan KTP-el biasanya membutuhkan waktu 1 jam atau biasanya pemohon dijanjikan untuk datang keesokan harinya bila ada hal-hal yang bersifat teknis yang memudahkan pegawai melakukan pekerjaan secara kolektif untuk menindaklanjuti dalam satu kali proses online ke database nasional.

4. Prosedural

Feedback layanan KTP-el juga bersifat prosedural yaitu aktivitas yang dihasilkan dari penerbitan KTP-el melalui serangkaian kebijakan, prasyarat, proses dan prosedur yang dipenuhi. Feedback layanan yang prosedural ini sangat sederhana dan mudah untuk dilakukan oleh setiap pemohon karena dapat dilakukan secara online untuk menginput, memproses dan mengeluarkan output data dan informasi yang dimiliki oleh pemohon, dan apabila telah sesuai dengan prosedur maka penerbitan KTP-el memiliki kepastian untuk diterbitkan dan dimiliki oleh pemilik KTP-el

Feedback pelayanan pengurusan KTP-el tidak terlepas dari pemberian pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang berlaku. Feedback dari prosedural pelayanan tentunya tidak terlepas dari kesesuaian aturan yang telah ditetapkan sebagai kebijakan yang diambil oleh Disdukcapil untuk diberikan kepada pemohon sesuai prasyarat dan proses yang sistematis yang harus dilakukan untuk menerbitkan KTP-el.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Sistem dari pelayanan KTP-el telah diterapkan sesuai dengan input, proses dan output data pemohon yang wajib memiliki KTP dan telah teregistrasi dalam sistem online pada database kependudukan nasional.
2. Ketersediaan informasi dari pelayanan KTP-el telah dijalankan dengan baik oleh Disdukcapil Kabupaten Gowa yaitu dengan memberikan informasi kepada masyarakat dengan melakukan sosialisasi, memberikan secara terbuka tentang biaya pelayanan, informasi tentang proses dan prosedur yang diberikan dengan jelas mudah dipahami, dimengerti oleh masyarakat dilihat dari bentuk pencapaian Disdukcapil dalam memberikan informasi dengan bukti banyaknya masyarakat yang telah melakukan e-KTP dibandingkan yang belum melakukan e-KTP.
3. Bentuk layanan dari pelayanan KTP-el ditunjukkan oleh pegawai dalam hal ini kantor Disdukcapil Kabupaten Gowa telah memberikan pelayanan yang baik hal ini tercapai karena pegawai tanggap dalam melayani, bersikap ramah sopan dalam bertutur kata, merespon kritikan dan saran dari masyarakat dengan baik namun masih ada masyarakat yang mengatakan pegawai kurang tanggap, tapi dalam hal ini tidak dapat di

jadikan pacuan karena terkadang pegawai kurang tanggap karena faktor kelelahan dan menghadapi masyarakat yang rewel.

4. Bentuk *feedback* dari penerapan pelayanan KTP-el telah ditindaklanjuti oleh pegawai berdasarkan kesesuaian, efektif, ketepatan waktu dan prosedural. Dilihat dari hasil penelitian bahwa dalam hal ketepatan waktu pelayanan e-KTP di mana e-KTP dapat di buat dengan satu hari dan terbilang cepat dengan begitu masyarakat merasa puas dengan tindak lanjut yang diberikan pegawai kepada masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disarankan kepada:

1. Pihak Pemerintah dalam hal ini Disdukcapil Kabupaten Gowa, sebaiknya menambah fasilitas pendukung pelayanan atau sarana layanan, misalnya dengan memfasilitasi ruang tunggu dengan AC, menambah tempat duduk dan juga menyediakan lahan parkir yang luas.
2. Pihak masyarakat yang masih menggunakan KTP lama dan yang belum memiliki KTP-el, segera melakukan pengurusan KTP-el secara online guna membantu pemerintah dalam mengidentifikasi dan meregistrasi penduduk secara nasional.
3. Pegawai yang masih terbilang kurang tanggap dikarenakan adanya masyarakat yang tidak sabar dalam mengurus seharusnya dapat memberikan respon yang baik karena itu sudah merupakan tanggung jawab pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrianto, Nico. 2007. *Good E-Government Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui E-Government*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Andrianto, Purnama. 2007. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Arifin, Yusuf. Dkk. 2010. *Kualitas pelayanan e-government ditinjau dari kepemimpinan transformasional, manajemen pengetahuan dan manajemen perubahan*. Unpad press
- Brady dan Cronin, 2011. *Service Quality*. Published John Wiley and Sons, New York.
- Chaudry, Bonde. 2016. *E-Government Technology and Service of Public*. Published by Addison-Wesley Publishing Company.
- Davis, B. 2010. *The System of Government Administration*. Published by John Wiley and Sons, New York.
- Depkominfo Republik Indonesia. 2008. *ICT. Demokrasi dan Transformasi Sosial*. Depkominfo Press
- Djojodihardjo, H. 2012. *Penerapan Sistem Layanan Kependudukan Berbasis E-Government*. Jaakarta: Rineka Cipta. Jakarta.
- Dye. 2004. *Public Policy*. West Publishing Company, New York.
- Gerald, Joseph, 2013. *Management of Government System and Information for Public*. Published by Booksheld, Ohio Press.
- Ghozali, Saydam. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Indrajit, Rhicardus Eko. 2015. *Electronic Government; Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital, Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Khosrow – Pour, Mehdi. 2012. *E-Government*. Published by Prentice Hall, New York.
- Kristanto, 2010. *Manajemen Informasi dan Sistem Informasi Pemerintahan*. Surabaya: Kencana.
- Murdick, John. 2010. *E-Government and Information System for Government*. Published by Prentice Hall, New York.

- Narayan, M. 2009. *Pentingnya Tindak Lanjut Layanan Pemerintahan di Indonesia*. Yogyakarta: Andi.
- Norton, Davis. 2016. *Public Service Management*. Published by McGraw Hill, Ohio.
- Pradmadjo, 2014. *Pelayanan E-Government dalam Implementasi KTP Elektronik di Indonesia*. Jakarta: Harvarindo.
- Sidharta, R, 2016. *Application of Management Information System*. John Wiley and Sons, New York.
- Sudjarwo, Soewarno, 2015. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: CV. Hajimas Agung.
- Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Administrasi dengan Metode R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suryo, Roy. 2015. *Evaluasi E-Government untuk Pemerintahan di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Warsista, S. 2008, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wascott, George. 2001. *Theory of Public Service Management*. McGraw Hill Inc. Tokyo.
- Yong, J.SL. 2001. *ZE-Government in Asia: Enabling Public Services Innovation in the 21st Century*. Times Editions-Marshall Cavendish. Singapore.
- Zeithaml and Berry, F. 2013. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Zoeltom, Andy. 2004. *Electronic Government Menuju Good Governance*. Jakarta: Warta Eko bekerja sama dengan Spora Communications.

Sumber lainnya

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang *E-Government*

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman
Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasisi NIK

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi
Elektronik