

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sejak berlakunya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan tolak ukur keberhasilan dalam pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah berjalan dengan baik, maka pelaksanaan pelayanan sudah bisa dikatakan baik pula. Disamping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah daerah maupun pemerintah pusat, dalam peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, isu tentang kualitas pelayanan yang diberikan dipicu adanya perubahan paradigma ilmu administrasi negara. Termasuk juga perubahan global yang terjadi diseluruh penjuru duni, termasuk Indonesia. *New Publik Service* sebagai paradigma baru yang mana meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama oleh administrasi negara ataupun daerah. Yang terdapat di paradigma NPS bagaimana administrasi publik mengartikulasikan dan membagi kepentingan (*shared interests*) warga negara (Denhardt & Denhardt, 2007).

Sebelumnya, istilah *public administration* selalu diarahakan kepada “negara” sebagai sesuatu yang harus diikuti, ditakuti, dan dilayani. Pemikiran semacam ini menjadi produktif dalam menjalankan pelayanan dengan baik, jika administrasi negara atau daerah menerapkan prinsip-prinsip keadilan, demokrasi, dan kesejahteraan pada masyarakatnya. Tetapi aba bila Administrasi menampilkan sosok

tidak adil, tidak demokratis, diskriminasi, KKN dan lain sebagainya, maka istilah “administrasi negara” menjadi kontra produktif.

Menurut Keban (2008;4-5) administrasi publik banyak memiliki variasi makna. Ada yang menerjemahkan administrasi publik sebagai *administration of public* atau administrasi dari publik. Dan juga ada yang mengatakan *administration for public* atau administrasi untuk publik. Bahkan juga ada yang melihat administrasi sebagai *administration by public* atau administrasi publik dari publik.

Dan juga beliau juga mengatakan, istilah *administration of public* berperan sebagai regulator yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengambil langkah yang menurut mereka penting dan baik untuk masyarakat. Sebab mereka berasumsi masyarakat adalah pihak yang kurang mampu dan harus tunduk apa saja yang diatur oleh pemerintah. Kini istilah administrasi negara berubah menjadi administrasi publik (*administration for public* dan *administration by public*). Dengan perubahan paradigma pada administrasi negara tersebut menjadi administrasi publik, dan orientasi administrasi publik menjadi publik. Pengertian publik secara umum adalah sekelompok individu yang berjumlah besar atau sangat banyak. Menurut Keban (2008) “publik” juga dapat diartikan sebagai masyarakat yang luas sebagai lawan dari individu, tetapi “publik” juga dapat diartikan sebagai mereka yang bekerja didalamnya untuk kepentingan masyarakat yang luas atau yang dikenal sebagai “lembaga pemerintah”.

Dalam perubahan paradigma tersebut, untuk model indonesia telah dituangkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Mulai dari perubahan atau amandemen UUD 1945, sampai kepada perubahan peraturan gubernur, bupati atau wali kota. Bahkan juga sekarang telah dikeluarkan undang-undang mengenai pelayanan publik, yaitu UU NO 25 Tahun 2009. Walaupun undang-undang NO 25 Tahun 2009 tersebut tidak sepenuhnya mengadopsi paradigma NPS, tetapi setidaknya pemerintah dalam hal ini sudah berupaya memperlakukan warga negara sebagai *citizens*, bukan sebagai pelanggan atau klien bagi pemerintah.

Namun demikian perubahan orientasi pada “publik/rakyat” bukanlah sesuatu yang mudah untuk dirubah, malinkan perubahan pola pikir dari kebiasaan “dilayani” menjadi “melayani” bagi pemerintah/bagi pemerintah daerah, baik dari tingkat (presiden, menteri, gubernur, bupati, walikota, camat, sampai pada tingkat desa ataupun kepala desa) itu adalah sesuatu yang sulit untuk dirubah sekaligus untuk dijalankan dalam melaksanakan pelayanan publik kepada semua lapisan masyarakat. Namun juga tidak menutup kemungkinan sekarang ini mulai dari pemilihan presiden sampai kepada kepala daerah, paradigma “dilayani” sudah banyak bergeser atau berubah menjadi kearah kepada untuk “melayani” masyarakat. Sekarang banyak kita jumpai berbagai visi-misi kepala negara/daerah menunjukkan orientasinya pelayanan kepada masyarakat. Bahkan setelah mereka betul-betul terpilih sebagai kepala negara/daerah, program-program yang mereka jalankan dalam pelayanan kepada masyarakat menjadi prioritas dalam pemerintahannya. Yang mana sekarang kita

jumapai adanya pelayanan prima, Standar Pelayanan Minimu (SPM), pelayanan satu atap/pintu, pelayanan perizinan terpadu, IMB, akta kelahiran, pelayanan kartu keluarga, E-KTP, juga ada pelayanan kesehatan maupun pendidikan gratis dan lain-lain.

Sejalan dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pusat, peningkatan pelayanan kepada masyarakat juga semakin baik dan berkembang, yang dimana mengikuti kemajuan jaman yang pada era saat sekarang ini. Dimana pada setiap masing-masing kepala negara maupun daerah berlomba untuk melaksakan kegiatan dari masing-masing program yang mereka jalankan sesuai visi-mis mereka, terutama dalam peningkatan berbagai macam keinginan masyarakat untuk dilayani dalam keperluan individu maupun kelompok, guna dalam merubah masyarakat menjadi lebih maju dan berkembang dari sektor apapun.

Indonesia adalah salah satu negara terbesar di dunia, melihat pertumbuhan yang sangat pesat sistem pelayanan publik secara tradisional tidak lagi memadai. Perlunya perubahan sistem modern dalam peningkatan pelayanan publik, salah satunya dalam peningkatan pelayanan publik. Seperti pembuatan KTP menjadi E-KTP. Yang dimana sekarang kita ketahui KTP sekarang sudah berbasis KTP Elektrik, yang biasa kita sebut E-KTP.

Pendataan identitas E-KTP merupakan program yang sangat penting yang digalakan pemerintah yang memuat sistem keamanan administrasi yang berbasis data base, dengan adanya E-KTP tentu program-program pemerintah dalam pemercepatan

pembangunan dari sektor pelayanan E-KTP ini memiliki peran yang baik pula dalam sektor percepatan pembangunan untuk skala besar bagi seluruh Negara Kesatuan Republik Indonesia. Namun dalam pelaksanaan masih banyak mempertanyakan tingkat keektivitasannya pemberlakuan dari sistem tersebut dari segi proses pembuatan sampai dengan fungsi kegunaan E-KTP dalam jangka panjang.

Akhir-akhir ini, pemerintah Indonesia sedang gencar mempromosikan program elektronik KTP (e-KTP). KTP elektronik ialah dokumen kependudukan yang memiliki Sistem keamanan, baik secara administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Program e-KTP ini bertujuan untuk meminimalisir kecurangan adanya KTP ganda. Adapun hal yang dapat terjadi dengan penggandaan KTP ini, antara lain adalah redundansi data saat survei kependudukan, daftar pemilih tetap pada pemilihan umum, dan sebagainya (Anonim1, 2011). Dimana dari semua lembaga-lembaga diseluruh Indonesia mulai tingkat pusat, daerah, kota, sampai pada tingkat kecamatan-kecamatan yang ada diseluruh Indonesia memberikan pelayanan dalam pembuatan E-KTP, salah satunya kecamatan Kerumutan Kab. Pelalawan Provinsi Riau.

Pada tahun 2012 pelaksanaan program elektronik kartu tanda penduduk (E-KTP) sudah dimulai sejak sebulan terakhir di Kabupaten Pelalawan. Hanya saja dalam pelaksanaan pelayanan dalam pembuatan E-KTP belum mulus dilakukan diseluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Pelalawan. Setidaknya ada dua kecamatan hingga saat ini belum melayani perekaman data kartu identitas baru

dikarenakan terkendalah masalah pada koneksi jaringan, salah satunya Kecamatan Kerumutan.

Kepala Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan Drs. H Syafruddin, M.Si melaporkan permasalahan tersebut ke Kemendagri melalui Dirjen Adminduk. Yang mana agar dalam pelaksanaan dalam pembuatan E-KTP di dua Kecamatan tersebut dapat berjalan dengan baik sesuai dengan kecamatan-kecamatan lainnya yang mana ada 12 kecamatan di Kabupaten Pelalawan dan hanya 10 kecamatan yang duluan melayani pelayanan dalam pembuatan E-KTP, dan 2 kecamatan lainnya salah satu Kecamatan Kerumutan terkendala oleh akses koneksi jaringan yang buruk. Sehingga memperlambat percepatan dalam pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan E-KTP tersebut.

Adapun permasalahan selanjutnya yaitu pada akses jalan di Kecamatan Kerumutan yang masih dominan dalam kondisi jalan bebatuan, berlobang, licin dan lain sebagainya. Hal ini membuat keterlambatan dalam pengiriman data-data dari masyarakat Kecamatan Kerumutan dalam pembuatan E-KTP ke Dinas Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan melalui akses darat. Selain kondisi jalan yang buruk, akses tempu ke Dinas Kependudukan Catatan Sipil dari Kecamatan Kerumutan memakan waktu sampai 3 jam perjalanan. Ini menunjukkan dari akses yang jauh dan kondisi jalan yang buruk maka waktu tentunya juga sangat mempengaruhi percepatan pembangunan dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat yang ada di Kecamatan Kerumutan.

Melihat banyaknya kendala yang dihadapi pemerintah Kabupaten Pelalawan di Kecamatan Kerumutan dalam pelaksanaan pelayanan dalam pembuatan E-KTP maka sudah pasti pemerintah Kabupaten Pelalawan sampai pada tingkat kecamatan mempunyai strategi-strategi efektivitas mulai dari strategi sosialisasi, pemasaran, pelaksanaan hingga strategi skenario terburuk jika target tidak bisa di tuntaskan dengan tepat waktu. Melihat betapa pentingnya untuk mengetahui bagaimana pemerintah Kec. Kerumutan di Kab. Pelalawan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan E-KTP sehingga nantinya bisa menjadi pembelajaran bagi penulis maupun orang lain maka penulis tertarik untuk mengangkat judul skripsi dengan judul: **“Efektivitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan Tahun 2017”**.

B. Rumusan Masalah

Rumusan penulis antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Kerumutan Tahun 2017?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah tertera diatas, maka tujuan yang hendak ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Kerumutan

2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Kerumutan

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, sekurang-kurangnya dapat berguna sebagai kontribusi pengembangan Ilmu Pemerintahan

2. manfaat praktis menambah wawasan penulis mengenai pelayanan e-ktip khususnya kepada ilmu pemerintahan, untuk selanjutnya dijadikan sebagai acuan oleh pemerintah daerah khususnya Kecamatan Kerumutan dalam peningkatan pelayan publik. Selain itu juga kajian ini sebagai upaya memperkaya kajian studi Ilmu Pemerintahan secara empiris. Dan juga secara khusus penelitian ini sebagai sebuah upaya yang penulis lakukan untuk menempuh masa studi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, dalam studi Ilmu Pemerintahan. Sekaligus sebagai syarat dalam menyelesaikan program sarjana Ilmu Pemerintahan.

E. Kerangka Dasar Teori

Kerangka dasar teori dimaksudkan untuk mengetahui sejumlah landasan teori yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan penelitian tersebut menjadi jelas, terarah, sistematis, dan ilmiah. Yang dimana penelitian ilmiah didasarkan pada suatu teori yang dapat berasal dari fakta-fakta. Sebagaimana dijelaskan Cooper dan

Scindler (2003) bahwa, “*a theory is a set of sistematically interelated concepts, definition, and proposition that are advanced to explain and predict phenomena (fact)*” atau (teori adalah seperangkat konsep sistematis interelated, definisi, dan proposisi yang diajukan untuk menjelaskan dan memprediksi fenomena (fakta).

Sedangkan Babbie (2003); Hagan (3006); Senese (1997); (Berg; 2007: 19) mendefinisikan teori yaitu “*theory can be difined as a general and more or less comprehensive set of statements or propositions that describe different aspects of some phenomenon*” atau (Teori dapat mengartikan sebagai umum dan lebih atau kurang komprehensif pernyataan atau proposisi yang menggambarkan aspek yang berbeda dari beberapa fenomena).

Dari pengertian tentang teori itu, secara abstrak dari fakta, konsep, generalisasi dan teori adalah bahwa fakta merupakan sebuah alur peristiwa/kejadian/dan kenyataan-kenyataan yang terjadi dikehidupan masyarakat, misalnya manusia memerlukan makan untuk keberlangsungan hidupnya. Teori dapat menunjukan hubungan fakta-fakta yang tersusun secara sitematis dan memiliki makna yang dapat dipahami. Suatu teori juga merupakan idealisasi pemikiran dalam memecahkan suatu masalah, baik masalah yang berangakat dari fenomena empirik dan juga dapat dijadikan sebagai pemecahan masalah emperik tersebut.

Mengetahui kebenaran teori tidak hanya semata-mata hanya melihat dari sebuah fakta-fakta yang terjadi, melainkan kita dapat menerima kebenaran teori dari keberan teori dari tiga teori ilmu pengetahuan. Yaitu, teori korespondensi

(*correspondence theory*, teori koherensi (*coherence theory*), dan teori pragmatisme (*pragmatism theory*).

1. Efektivitas

a. Konsep Efektivitas

Berdasarkan Ensiklopedi Umum Administrasi, Efektifitas berasal dari kata efektif, berarti terjadinya suatu akibat atau efek yang dikehendaki dalam perbuatan. Setiap pekerjaan yang efektif belum tentu efisien, karena mungkin hasil dicapai dengan penghambatan material, juga berupa pikiran, tenaga, waktu, maupun benda lainnya. Kata efektivitas sering diikuti dengan kata efisiensi, dimana kedua kata tersebut sangat berhubungan dengan produktivitas dari suatu tindakan atau hasil yang diinginkan. Suatu yang efektif belum tentu efisien belum tentu efisien. Dengan demikian istilah efektif adalah melakukan pekerjaan yang benar dan sesuai serta dengan cara yang tepat untuk mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan. Sedangkan efisien adalah hasil dari usaha yang telah dicapai lebih besar dari usaha yang diinginkan. Menurut Campbell J.P, pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah:

- 1) Keberhasilan program
- 2) Keberhasilan sasaran
- 3) Kepuasan terhadap program

- 4) Tingkat input dan output
- 5) Pencapaian tujuan menyeluruh

Sehingga efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas pada dasarnya mengacu pada sebuah keberhasilan atau pencapaian tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada

b. Pengertian Efektivitas

Handoko (2003) mendefinisikan efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan untuk menentukan tujuan yang telah ditentukan. Menurut Siagin, Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan.

Sedangkan pengertian efektivitas menurut Subagyo (2000) yaitu kesesuaian antara output dengan tujuan yang ditetapkan. Efektivitas adalah suatu keadaan yang terjadi karena dikehendaki. Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu dan memang dikehendaki, maka pekerjaan orang tersebut dapat dikatakan efektif bila menimbulkan akibat atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki sebelumnya. Sitio,

Arifin H. T. (2001) efektivitas adalah dengan melakukan hal yang benar pada saat yang tepat untuk jangka waktu yang panjang baik pada organisasi tersebut dan pelanggan.

Selanjutnya menurut Hotge, Henry G (1956) menguraikan bahwa efektivitas sebagai ukuran suksesnya organisasi, didefinisikan sebagai kemampuan organisasi untuk mencapai segala keperluannya. Ini berarti organisasi mampu menyusun mengorganisasikan sumber daya untuk mencapai tujuan. Dan menurut Peter F. Ducker yang dikutip oleh Yamit (1998) mendefinisikan efektivitas adalah menjalankan pekerjaan yang benar (*to do the right things*). ia juga berpendapat bagi seorang manajer, yang penting adalah efektif sehingga penetapan pasar sasaran yang setepat-tepatnya merupakan salah satu tugas utamanya. Jika sasaran sudah ditetapkan secara tepat, semua sumber harus dikerahkan untuk mencapainya. Menurut Richard Steer (1985) dalam Halim, Efektivitas harus dinilai atas dasar tujuan yang bisa dilaksanakan, bukan atas dasar konsep tujuan yang maksimum. Efektivitas diukur dengan menggunakan standar sesuai dengan acuan litbang depdagri. Pengertian efektivitas menurut Yamit (1998) lebih berorientasi kepada keluaran (*ouput*), efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan jika hasil mendekati sasaran maka semakin tinggi tingkat efektivitasnya.

Dilihat atau ditinjau dari segi pengertian efektivitas diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas adalah sejauh mana dapat mencapai tujuan pada waktu yang tepat dalam:

- 1) Pelaksanaan tugas pokok
- 2) Kualitas produk yang dihasilkan
- 3) Produktivitas
- 4) Perkembangan

Dari beberapa pendapat diatas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Hal ini sesuai dengan pendapat Hidayat yang menjelaskan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai, dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya.

c. Ukuran Efektivitas

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian suatu tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh Siagian, yaitu:

- 1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksud supaya karyawan atau petugas dalam pelaksanaan pencapaian sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.

- 2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- 3) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- 4) Perencanaan yang matang, yang berarti pada hakekatnya memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- 5) Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- 6) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- 7) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka

organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarnya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan dengan tujuannya.

- 8) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Sedangkan kriteria untuk mengukur efektivitas suatu organisasi ada tiga pendekatan, seperti yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis (1987), yakni:

- 1) Pendekatan sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- 2) Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
- 3) Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana.

Selanjutnya Steers, Richard M (1985) mengemukakan 5 (lima) kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

- 1) Produktivitas
- 2) Kemampuan adaptasi kerja
- 3) Kepuasan kerja
- 4) Kemampuan berlabar
- 5) Pencarian sumber daya

Sedangkan Dukan yang dikutip Steers dalam bukunya “Efektivitas Organisasi” mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

- 1) Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa factor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.

- 2) Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

- 3) Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Zulkaidi, efektivitas dapat digunakan suatu alat evaluasi efektif atau tidaknya suatu tindakan (Wahyuningsi D. 2005:22) yang dapat dilihat dari:

- 1) Kemampuan memecahkan masalah, keefektifan tindakan dapat diukur dari kemampuannya dalam memecahkan persoalan dan hal ini dapat dilihat dari berbagai permasalahan yang dihadapi sebelum dan sesudah tindakan tersebut dilaksanakan dan seberapa besar kemampuan dalam mengatasi persoalan.
- 2) Pencapaian tujuan, efektivitas suatu tindakan dapat dilihat dari tercapainya suatu tujuan dalam hal ini dapat dilihat dari hasil yang dapat dilihat secara nyata.

Sedangkan Ramdan dkk (dalam Nyak Ilham) mengemukakan ukuran efektivitas dalam sebuah kebijakan adalah sebagai berikut:

- 1) Efisiensi. Suatu kebijakan harus mampu meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya secara optimal.
- 2) Adil. Bobot kebijakan harus ditempatkan secara adil, yakni kepentingan publik tidak terabaikan.

- 3) Mengarah kepada insentif. Suatu kebijakan harus mengarah kepada tindakan dalam perbaikan dan peningkatan sasaran yang ditetapkan.
- 4) Diterima oleh publik. Karena diperuntukan bagi kepentingan publik maka kebijakan yang baik harus diterima oleh publik.
- 5) Moral. Suatu kebijakan harus dilandasi oleh moral yang baik.

2. Pelayanan Publik

Didalam teori ilmu administrasi negara, pemerintahan negara pada hakikatnya merupakan menyelenggarakan dua jenis fungsi utama dalam pelayanan, yaitu pelayanan dalam fungsi pengaturan, dan pada fungsi pelayanan. Fungsi negara biasanya dikaitkan dengan fungsi negara sebagai sesuatu negara hukum (*legal state*) yang dikaitkan sebagai negara moderen. Sedangkan fungsi pelayanan dalam suatu negara pada hakekatnya dikaitkan dengan suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi pelayanan umum ialah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, yang mana dilaksanakan dalam bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bab I Pasal I Ayat I UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara penduduk atas dalam bentuk barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dan mengikuti definisi yang diatas bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab pemerintah daerah/pusat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dalam lingkungan Badan Milik Negara dan Badan Milik Daerah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat luas, maupun dalam pelaksanaan sesuai ketentuan perundang-undangan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2007:4-5).

Sedangkan menurut menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki 3 makna. Yaitu: (1) perihal dalam cara melayani; (2) usaha dalam melayani kebutuhan pada orang lain dengan memperoleh suatu imbalan yaitu dalam bentuk uang; (3) dan yang ketiga kemudahan yang sehubungan dengan kegiatan jual beli barang dalam bentuk barang dan jasa. Sedangkan menurut *American Marketing Association*, pengertian pelayanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak, kepada pihak yang lain, yang dikutip oleh Donald (1984:22). Yang mana pada hakekatnya pelayanan tersebut tidak berwujud dan tidak memiliki kepemilikan kepada setiap orang yang dilayani. Sedangkan

menurut Lovelock (1991;7), “*service* adalah produk yang tidak berujud yang hanya berlangsung sebentar yang hanya dirasakan dan dialami”. Yang artinya tidak dapat dirasakan bertahan dengan lama melainkan *service* ialah bentuk dari pelayan yang dapat dirasakan oleh yang dilayani.

a. Konsepsi Pelayanan Publik

Konsepsi pelayanan publik, berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan atau pemerintahan daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok dasar bagi seluruh masyarakat. Kebutuhan pokok masyarakat akan terus berkembang seiring dengan tingkat pengembangan sosial ekonomi masyarakat. Artinya, pada tingkat perkembangan tertentu, sesuatu jenis barang dan jasa yang sebelumnya dianggap sebagai barang mewah, dan terbatas kepemilikannya atau tidak menjadi kebutuhan pokok dapat berubah menjadi barang pokok yang diperlukan bagi sebagian besar masyarakat. Dengan demikian, perubahan dan perkembangan konsep kebutuhan pokok masyarakat, terkait erat dengan tingkat perkembangan sosial-ekonomi masyarakat yang berpengaruh oleh pertumbuhan ekonom, industrialisais serta perubahn politik.

4 Pertumbuhan ekonomi dan industrialisasi erat kaitannya dengan partisipasi masyarakat yang mendorong pertumbuhan tersebut, dan harus didistribusikan dan dialokasikan secara adil dan merata kepada setiap anggota

masyarakat sesuai dengan kebutuhannya pengaturan distribusi dan alokasi tersebut, sesuai dengan fungsinya atau pemerintah daerah, sebagai wujud dari fungsi pelayanan berdasarkan kepentingan publik yang dilayani.

b. Klasifikasi pelayanan publik

- 1) Pelayanan kebutuhan dasar Kesehatan, merupakan salah satu keutuhan dasar masyarakat maka kesehatan adalah hak bagi setiap masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (welfare society).
- 2) Pendidikan dasar, bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar. Sama halnya dengan kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya.
- 3) Bahan butuh pokok, selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahwa kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan pokok masyarakat itu

mislanya: beras, minyak goreng, minyak tanah, gual pasir, daging telur ayam, susu dan lain sebagainya.

- 4) Pelayanan Umum Selain kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:
 - a) Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik publik, misalnya Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor dan lain sebagainya.
 - b) Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: Jaringan telepon, Penyediaan tenaga listrik, Penyediaan air bersih.
 - c) Pelayanan Jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan Transportasi dan sebagainya.

c. Asas –asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan tiada kata lain untuk memberikan kepuasan bagi penggunaan jasa, karena itu penyelenggaraan secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

- 1) **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan .
- 3) **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) **Kesamaan Hak.** Tidak diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- 1) Kepentingan umum
- 2) Kepastian hukum
- 3) Kesamaan hak
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban
- 5) Keprofesionalan
- 6) Partisipatif
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- 8) Keterbukaan
- 9) Akuntabilitas
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- 11) Ketepatan waktu dan
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

d. Penyelenggaraan pelayanan Publik

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu: penyelenggara negar/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan

sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Menurut Pasal 1 Ayat (4) UU No. 25 Tahun 2009, bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Tentang “Pelayanan Publik”.

penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pada Ayat 6 undang-undang yang sama disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap organisasi penyelenggaraan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Penyelenggara dan seluruh bagian Organisasi penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan. Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif, dan adil sesuai dengan peraturan perundang

undangan. Penyelenggara wajib memberikan hukuman kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara.

Penyelenggara Pelayanan Publik memiliki hak:

- 1) Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya
- 2) Melakukan kerjasama
- 3) Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik
- 4) Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik
Hardiyansyah (2011:26).
- 5) Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan

Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban:

- a) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan
- b) Menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan
- c) Menetapkan pelaksana yang kompeten
- d) Menyediakan sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai
- e) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggara pelayanan publik.

- f) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
- g) Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- h) Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan.
- i) Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya .
- j) Bertanggungjawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggaraan pelayanan publik.

e. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sepuluh Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh perinsip tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan
- 2) Kejelasan, 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan pelaksanaan pelayanan publik, 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- 3) Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- 4) Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- 6) Tanggungjawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publi atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaa sarana terknologi, telekomunikasi dan informastika (telematika)
- 8) Kemudahan Akses tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi dan telekomunikasi dan informasi.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemebri pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun,ramah,serta membrikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan

sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Pasal 34 UU No. 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyalahgunakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a) Adil dan tidak diskriminatif
- b) Cermat
- c) Santun dan ramah
- d) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
- e) Profesional
- f) Tidak mempersulit
- g) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
- h) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
- i) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- j) Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan.
- k) Tidak menyalahgunakan sarana dan persaranan serta fasilitas pelayanan publik.

- l) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
- m) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan atau kewenangan yang dimiliki
- n) Sesuai dengan kepantasan dan
- o) Tidak menyimpang dari prosedur
- f) Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Waktu penyelesaian
- 3) Biaya pelayanan
- 4) Produk pelayanan
- 5) Sarana dan prasarana
- 6) Kompetensi petugas pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang Undang tentang pelayanan publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut:

- a) Dasar hukum
- b) Persyaratan
- c) Prosedur pelayanan
- d) Waktu penyelesaian
- e) Biaya pelayanan
- f) Produk pelayanan
- g) Sarana dan prasarana
- h) Kompetensi petugas pelayanan
- i) Pengawasan intern
- j) Pengawasan ekstern

- k) Penanganan pengaduan, sarana dan masukan
- l) Jaminan pelayanan

Dengan demikian, standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, serta mudah dimengerti dan diterima oleh masyarakat/stakeholder.

3. E-KTP

a. Pengertian E-KTP

E-KTP yaitu identitas resmi penduduk sebagai bukti resmi kependudukan yang menggunakan NIK berskala nasional untuk seluruh lingkup Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan Nomor Induk Kependudukan atau NIK adalah nomor identitas Penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia. NIK berlaku seumur hidup dan selamanya, yang diberikan oleh pemerintah dan diterbitkan oleh instansi pelaksana kepada setiap penduduk setelah dilakukan pencatatan biodata.

Penduduk wajib yang menggunakan KTP adalah semua Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang selanjutnya WNA tersebut sudah resmi menetap di Indonesia selama 17 tahun atau juga WNA tersebut sudah pernah menikah atau kawin secara sah di Indonesia, maka WNA tersebut sudah resmi menjadi Warga Negara Indonesia dan sudah bisa

memiliki identitas pengenalan yang resmi seperti E-KTP tersebut. Sedangkan dalam kode keamanan adalah sebagai alat yang mengidentifikasi diri yang menunjukkan identitas diri secara tepat dan akurat sebagai autentikasi diri yang memastikan dokumen kependudukan sebagai milik orang tersebut.

Sedangkan rekaman elektronik adalah alat penyimpan data elektronik yang dapat dibaca secara elektronik dengan alat pembaca dan berguna sebagai pengamanan data. E-KTP merupakan KTP nasional yang diatur didalam UU No. 23 Tahun 2006 yang mana tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan KTP yang berbasis No Induk Kependudukan atau yang disingkat sebagai NIK secara nasional, dan Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 Tentang Perubahan Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009. Dengan demikian peraturan tersebut maka E-KTP berlaku secara nasional atau didalam lingkup seluruh Warga Negara Indonesia. Dan dengan adanya perubahan KTP menjadi E-KTP dapat mempermudah masyarakat dalam bentuk pelayanan baik dari lembaga pemerintah daerah/pusat maupun swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

Sedangkan manfaat atau fungsi dari adanya E-KTP bagi masyarakat, bangsa dan negara diantaranya, yaitu:

- 1) Sebagai identitas jati diri

- 2) Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan lain sebagainya.
- 3) Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP
- 4) Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

E-KTP, KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional. E-KTP merupakan program resmi pemerintah, oleh sebab itu dalam pelaksanaan E-KTP mempunyai Dasar hukum sebagai berikut :

- a) Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa: "penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup".
- b) Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan, 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, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan
- 3). Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam basis data 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. Untuk menciptakan E-KTP dengan sembilan layer, tahap pembuatannya cukup banyak, diantaranya: *Hole punching*, yaitu melubangi kartu sebagai tempat meletakkan chip. *Pick and pressure*, yaitu menempatkan chip di kartu. *Implanter*, yaitu pemasangan antenna (pola melingkar berulang menyerupai spiral). *Printing*, yaitu pencetakan kartu. *Spot welding*, yaitu pengepresan kartu dengan aliran listrik. *Laminating*, yaitu penutupan kartu dengan plastik pengaman E-KTP dilindungi dengan keamanan pencetakan seperti relief text, microtext, filter image, invisible ink dan warna yang berpendar di bawah sinar *ultra violet* serta anti *copy design*. Penyimpanan data di dalam chip sesuai dengan standar internasional NISTIR 7123 dan *Machine Readable Travel Documents ICAO 9303* serta *EU Passport Specification 2006*. Bentuk KTP elektronik sesuai dengan ISO 7810 dengan format seukuran kartu kredit yaitu 53,98 mm x 85,60 mm.

Perbedaan E-KTP dengan KTP. E-KTP atau KTP Elektronik 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. KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) ini dilengkapi dengan sidik jari dan chip. Chip yang terdapat di KTP berisi biodata, tanda tangan, pas photo dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan. Tujuan dari penerapan KTP berbasis NIK yang dilengkapi dengan sidik jari dan chip (EKTP) ini adalah memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen kependudukan, memberikan perlindungan status hak sipil setiap penduduk serta merupakan bentuk pengakuan negara bagi setiap penduduk. Pemberlakuan E-KTP diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi penduduk maupun bagi negara. E-KTP mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu, sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi penduduk. KTP elektronik merupakan KTP Nasional sehingga berlaku secara Nasional. Dengan demikian mempermudah penduduk untuk mendapatkan pelayanan dari Lembaga Pemerintah dan Swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat. Dengan tidak adanya KTP ganda akan terwujud database kependudukan yang akurat, sehingga data pemilih dalam pemilu dan pemilukada yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi, dan semua Warga Negara Indonesia yang berhak memilih terjamin hak

pilihnya. Selain itu E-KTP dapat mendukung peningkatan keamanan negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang KTP ganda dan KTP palsu, dimana selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris, TKI Ilegal dan perdagangan orang umumnya menggunakan KTP ganda dan KTP palsu.

b. Keunggulan E-KTP

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yang diterapkan di Indonesia memiliki keunggulan dibandingkan dengan E-KTP yang diterapkan di RRC dan India. E-KTP di Indonesia lebih komprehensif. Di RRC, Kartu identitas elektronik (e-ID) nya tidak dilengkapi dengan biometrik atau rekaman sidik jari. Di sana, e-ID hanya dilengkapi dengan chip yang berisi data perorangan yang terbatas. Sedang di India, sistem yang digunakan untuk pengelolaan data kependudukan adalah sistem UID (Unique Identification Data), sedangkan di Indonesia namanya NIK (Nomor Induk Kependudukan). UID diterbitkan melalui pendaftaran pada 68 titik pelayanan, sedangkan program E-KTP di Indonesia dilaksanakan di lebih dari 6.214 kecamatan. Dengan demikian, E-KTP yang diterapkan di Indonesia merupakan gabungan e-ID RRC dan UID India, karena E-KTP dilengkapi dengan biometrik dan chip. E-KTP juga mempunyai keunggulan dibandingkan dengan KTP biasa/KTP nasional, keunggulan-keunggulan tersebut diantaranya identitas jati diri tunggal

- 1) Tidak dapat dipalsukan

- 2) Tidak dapat digandakan
- 3) Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam Pemilu atau Pilkada (E-voting) Selain itu, sidik jari yang direkam dari setiap wajib E-KTP adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh), tetapi yang dimasukkan datanya dalam chip hanya dua jari, yaitu jempol dan telunjuk kanan. Sidik jari dipilih sebagai autentikasi untuk E-KTP karena memiliki kelebihan-kelebihan sebagai berikut: Biaya paling murah, lebih ekonomis daripada biometrik yang lain.
- 4) Bentuk dapat dijaga tidak berubah karena gurat-gurat sidik jari akan kembali ke bentuk semula walaupun kulit tergores
- 5) Unik, tidak ada kemungkinan sama walaupun orang kembar

c. Kelemahan E-KTP

Dalam pelaksanaannya, penggunaan E-KTP terbukti masih memiliki kelemahan. Misalnya tidak tampilnya tanda tangan sipemilik di permukaan KTP. Tidak tampilnya tanda tangan di dalam E-KTP tersebut telah menimbulkan kasus tersendiri bagi sebagian orang. Misalnya ketika melakukan transaksi dengan lembaga perbankan, E-KTP tidak di akui karena tidak adanya tampilan tanda tangan. Ada beberapa kasus pemegang E-KTP tidak bisa bertransaksi dengan pihak bank karena tidak adanya tanda tangan. Tanda tangan yang tercetak dalam chip itu tidak bisa dibaca bank karena tak punya alat (card reader). Akhirnya pihak pemegang E-KTP terpaksa harus

meminta rekomendasi dari Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk meyakinkan bank.

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan E-KTP

Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya terbagi atas dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi serta layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara). Berdasarkan pendapat tersebut yang dimaksud dengan pelayanan adalah kegiatan yang berkesinambungan dalam kehidupan sehari-hari yang berupa layanan fisik yaitu bersifat pribadi dan administratif yang biasa terdapat pada suatu kegiatan organisasi.

Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah: Segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Sedangkan menurut Joko Widodo(2001:131), pelayanan publik dapat dimaknai sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik seperti pada pelayanan dalam pembuatan E-KTP ialah dengan adanya Sosialisasi pembagian undangan pembuatan E-KTP kepada masyarakat yang ingin dilayani, adanya sarana dan prasarana dalam pembuatan E-KTP, dan tentunya adanya anggaran yang mendukung dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan pembuatan E-KTP.

Dimana menurut Gomes; “Anggaran adalah dokumen untuk mendamaikan prioritas-prioritas program dengan sumber pendapat yang diproyeksikan, mengagumkan dari suatu pengumuman dari aktivitas organisasi atau tujuan untuk jangka waktu yang ditentukan dengan informasi mengenai dana yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan tersebut”.

Sedangkan menurut Garrison, Norren, dan Brewer, Anggaran adalah rencana terperinci mengenai pendapatan dan penggunaan sumber daya keuangan dan sumber daya lainnya selama suatu periode waktu tertentu.

F. Definisi Konsepsional

Konsepsional adalah suatu pemikiran umum yang menggambarkan hubungan antara konsep-konsep khusus yang ingin atau yang akan diteliti, istilah konsepsional

merupakan pengarah atau pedoman yang lebih konkrit, dan teori yang kadang-kadang masih abstrak, sehingga diperlukan definisi operasional.

Berdasarkan hal tersebut, maka agar dapat memberikan gambaran yang jelas untuk menghindari kesalahpahaman dalam menafsirkan istilah-istilah penting antara suatu konsep dengan konsep yang lain sehubungan dengan pokok masalah dalam penelitian ini. Adapun definisi-definisi konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas

Efektivitas merupakan sebuah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat dengan penggunaan peralatan yang digunakan untuk menentukan tujuan yang telah ditetapkan.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, yang mana dilaksanakan dalam bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. E-KTP

E-KTP yaitu identitas resmi penduduk sebagai bukti resmi kependudukan yang menggunakan NIK berskala nasional untuk seluruh lingkup Negara Kesatuan Republik Indonesia.

G. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah aspek penelitian yang memberikan informasi mengenai bagaimana cara melihat, menggunakan serta mengukur variabel sehingga penelitian benar-benar terarah dengan baik dan jelas. Penelitian mengenai efektivitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan Tahun 2013 menggunakan teori efektivitas dari Martani dan Lubis (1987) indikatornya:

1. Pendekatan sumber (*resource approach*)

- a. Pendekatan melalui sosialisasi
- b. Sarana prasarana
- c. Sumber daya manusia
- d. Anggaran

2. Pendekatan proses (*process approach*)

- b. Persyaratan pembuatan e-KTP
- c. Pelaksanaan verifikasi
- d. Pelaksanaan pembuatan e-KTP

3. Pendekatan sasaran (*goals approach*)

- a. Pelaksanaan sesuai mekanisme
- b. Kepuasan pelayanan

Definis Operasional dan Konsepsional penulis sampaikan sebagai berikut:

Tabel.1.1

Definisi Operasional Dan Kosepsional

| NO | Definisi Konsepsional | Definisi Operasional | Uraian | Kuesioner/Wawancara |
|----|-----------------------|--|---|---|
| 1 | Efektivitas | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sosialisasi ▪ Proses-proses | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Memberikan sosialisasi pembagian undangan pembuatan E-KTP kepada masyarakat yang ingin dilayani ▪ Masyarakat membawa persyaratan dan surat panggilan ▪ Mengambil no antrian ▪ Menunggu panggilan no antrian ▪ Pemohon menuju ke loket yang telah ditentukan ▪ Petugas melakukan verifikasi data penduduk dan database ▪ Petugas mengambil foto pemohon ▪ Pemohon membutuhkan tanda tangan alat perekam tanda tangan ▪ Petugas merekam sidik jari dan scan retina mata ▪ Petugas membuhkan stempel pada surat panggilan sebagai | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Efektivitas Pembuatan E-KTP: K1. Sosialisasi pembagian undangan pembuatan E-KTP? K2. Proses perekaman data kependudukan K3. Pembagian surat panggilan K4. Prosedur pengambilan E-KTP K5. Dukungan Pemerintah K6. Dukungan Dari masyarakat K7. Fasilitas Sarana dan prasarana K8. Anggaran pembuatan E-KTP |

| | | | | |
|---|------------------|---|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Faktor-faktor | <p>bukti telah melakukan perekaman foto, tandan tangan dan sidik jari</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil ▪ Adanya sarana dan prasarana, seperti: perekaman tanda tangan, scan sidik jari, scan retina mata, pembacaan biodata, dan sarana prasaran lainnya ▪ Adanya Sumber daya Manusia (SDM) yang cakap dalam mengoperasikan sarana dan prasarana yang ada ▪ Adanya anggaran/dana dalam pelaksanaan pelayanan kepada instansi pemerintah yang terkait | <p>K9. Profesional petugas pelaksana</p> <p>K10. Kecakapan petugas pelaksana</p> |
| 2 | Pelayanan Publik | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sikap para pegawai instansi terkait ▪ Jumlah petugas di instansi terkait ▪ Fasilitas yang ada | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sikap yang diberiakn dalam pelayanan pembuatan E-KTP, dan dorongan dari jumlah petugas yang melaksanakan pelayanan, serta adanya fasilitas yang diberikan di instansi terkait | <p>K11. Sikap Petugas pelaksana</p> <p>K12. Jumlah petugas pelaksana</p> <p>K13. Fasilitas yang disediakan</p> |

| | | | | |
|---|-------|--|--|---|
| 3 | E-KTP | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Perekaman tanda tangan ▪ Scan sidik jari ▪ Scan retina mata ▪ Pembacaan biodata | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dari semuanya dilaksanakan untuk menyusun data-data sesuai pada setiap masing-masing masyarakat yang membuat E-KTP | <p>K14. Kelengkapan Peralatan</p> <p>K15. Kondisi peralatan</p> |
|---|-------|--|--|---|

H. Metode Penelitian

Dalam penulisan karya ilmiah ini, sebuah penelitian merupakan suatu proses yang panjang dan diawali oleh minat dan keinginan yang mendalam untuk mengetahui fenomena-fenomena yang akan diteliti dan pada akhirnya berkembang menjadi sebuah gagasan, teori, konseptualisasi, pemilihan metode yang sesuai serta seterusnya. Jadi hal yang paling penting dilakukan oleh seorang peneliti adalah adanya minat untuk melakukan penelitian terhadap suatu fenomena (fakta) tersebut. Dari penelitian yang diangkat oleh peneliti adalah menggunakan metode sebagai berikut.

1. Jenis Penelitian

Dalam analisis data menggunakan analisa kuantitatif deskriptif. Penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan menjelaskan fenomena yang dengan menggunakan angka-angka untuk mencadarkan karakteristik individu atau kelompok (Syamsudin & Damiyanti: 2011). Menurut Punch (1988:4) kuantitatif merupakan penelitian empiris artinya suatu penilaian yang menggambarkan atau

melukiskan suatu peristiwa untuk diambil kesimpulan secara umum dengan penjelasan secara interpretatif yaitu usaha pengambilan kesimpulan berdasarkan pemikiran dan perkiraan logis atas dasar yang diperoleh, terutama untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan E-KTP di Kec. Kerumutan.

Menggunakan statistik deskriptif yang akan membahas sebaran data, statistik deskriptif berkenaan dengan bagaimana data dapat digambarkan (dideskripsikan) atau disimpulkan baik secara numerik (misal menghitung rata-rata dan deviasi standar) atau secara grafis (dalam bentuk tabel atau grafik) untuk mendapatkan gambaran sekilas mengenai data tersebut sehingga lebih mudah dibaca dan bermakna. Adapun pendekatan yang digunakan dalam mengolah data tersebut yaitu dengan pendekatan Likert.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan. Waktu penelitian ini selama 4 bulan. Mulai dari bulan April – Juli 2017.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan obyek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan masyarakat

Kecamatan Kerumutan yang membuat e-KTP pada Tahun 2017. Jumlah populasinya yaitu 1000 orang.

b. Sampel

Sampel adalah sesuatu yang digunakan untuk menunjukkan sifat suatu kelompok yang lebih besar, Bagian kecil yang mewakili kelompok atau keseluruhan yang lebih besar (Qonita Alya, 2011:663). Agar penelitian ini menghasilkan hasil yang baik, penulis mengambil 5% dari jumlah keseluruhan populasi.

$$\text{Jadi sampelnya} = 5\% \times 1000 = 50 \text{ Orang}$$

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Interview

Adalah metode pengumpulan data dimana peneliti mengumpulkan data dengan komunikasi langsung dengan subyek, peneliti baik dalam situasi yang sebenarnya ataupun buatan. Interview mengenai bagaimana Efektivitas E-KTP di Kecamatan Kerumutan. Narasumbernya ialah masyarakat yang bekerja didalam lingkungan instansi terkait di Kec. Kerumutan.

b. Dokumentasi

Adalah data-data berupa tabel-tabel dan data-data yang berkaitan dengan fokus penelitian yaitu di Kecamatan Kerumutan. Dokumentasi yang diperoleh diharapkan dapat memperkuat argumentasi yang dibangun oleh penulis. Berikut adalah dokumen yang diperlukan, struktur organisasi instansi

terkait yaitu Kec. Kerumutan, documents spesifikasi E-KTP, dokumen dasar hukum E-KTP dan lain-lain.

c. Kuesioner (Angket)

Adalah metode mengumpulkan data dengan cara mengajukan seperangkat atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Biasanya pertanyaan yang diajukan adalah pertanyaan terstruktur.

5. Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan skala likert, karena skala likert berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu. Alternatif pernyataan misalkan, dari setuju sampai tidak setuju, senang sampai tidak senang, puas sampai tidak puas, atau baik sampai tidak baik. Dalam penelitian ini skala Likert yang digunakan adalah 5 tingkatan yang terdiri dari.

Table 1.2.

Tingkatan Pendapat Masyarakat

| Skala Likert | Performa Efektivitas |
|--------------|-------------------------|
| 5 | Sangat Memuaskan |
| 4 | Memuaskan |
| 3 | Cukup Memuaskan |
| 2 | Kurang Memuaskan |
| 1 | Sangat Kurang Memuaskan |

Rumusan umum pendekatan skala likert:

Jumlah skor tertinggi= skoring tertinggi x jumlah responden(N) = 5 x 50 = 250
(100%)

Jumlah skor terendah = skoring terendah x jumlah responden(N) = 1 x 50 = 50
(50/250x 100% = 20 %)

Kriteria penilaian skor = jumlah skor tertinggi : kriteria(K) = 250/5= 50

Pedoman tingkat pelayanan

0-50= sangat kurang memuaskan. 50-100= kurang memuaskan. 100-150= cukup memuaskan. 150-200= memuaskan. 200-250= sangat memuaskan.

Apabila jumlah skor yang didapat dari pertanyaan 1 adalah 100 maka pendapat masyarakat terhadap pertanyaan tersebut cukup baik