

## Implementasi Pelayanan E-KTP Di Kantor Camat Sanga Sanga Kabupaten Kutai Kartanegara

**Abdul Rivai**

Alumni Mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi Negara  
Fisipol Universitas Mulawarman Samarinda

**Abstract:** The purpose of this study is to describe and analyze the E-ID Card Implementation Services at the District Office Sangasanga Kutai regency. The object of the research findings demonstrate implementation of e-ID card service in the district of Kutai regency Sangasanga have implemented the appropriate mechanism, but in the service delivery process of the e-ID card is still confronted by many obstacles so the e-ID card service cumulatively less than optimal. It can be known from the sub-set of research focus that is not everything can be run effectively. Lack of effective implementation of e-ID card service in the District Sangasanga can be known from the aspect of human resources (personnel carrier) and inadequate computer facilities, so that the applicative, both in the process of administration, as well as data recording less effective.

**Keywords :**Implementation, E-ID Card, District Office Sangasanga

**Abstrak:** Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Pelayanan E- KTP di Kantor Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara. Dari hasil temuan di objek penelitian menunjukkan Implementasi pelayanan e-KTP di Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara telah dilaksanakan sesuai mekanisme yang telah ditentukan, tetapi dalam proses penyelenggaraan pelayanan e-KTP masih dihadapkan oleh berbagai kendala sehingga pelayanan e-KTP secara akumulatif kurang optimal. Hal tersebut dapat diketahui dari sub fokus penelitian yang ditetapkan, bahwa secara aplikatif belum semuanya dapat berjalan efektif. Kurang efektifnya implementasi pelayanan e-KTP di Kecamatan Sangasanga dapat diketahui dari aspek sumber daya manusia (tenaga operator) dan sarana komputer kurang memadai, sehingga secara aplikatif, baik dalam proses administrasi kependudukan, maupun perekaman data kurang efektif. Disamping itu diperburuk lagi oleh seringnya pemadaman listrik di wilayah tersebut yang mengakibatkan proses pendataan dan perekaman serta pemotretan e-KTP menjadi tertunda.

**Kata Kunci :** Implementasi, E-KTP, Kecamatan Sanga-Sanga

### Pendahuluan

Dalam rangka tertib administrasi kependudukan, maka pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan diantaranya melalui UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, kemudian ditindaklanjuti melalui PP No 35 Tahun 2010 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan. Diharapkan setelah dikeluarkannya kebijakan tersebut, administrasi bidang kependudukan akan lebih baik dan setiap warga akan terekam pada *database*.

Tetapi fakta menunjukkan bahwa secara implementatif pelayanan e-KTP di Indonesia pada umumnya masih dihadapkan oleh berbagai masalah. Demikian halnya di Kabupaten tidak jauh berbeda yang terjadi diberbagai daerah. Seperti halnya di Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara, bahwa soal eKTP

masih menghadapi masalah. Selain kurang efektif, juga masyarakat dihadapkan ketidakpastian dalam mendapatkan e-KTP, sebab hingga kini masih banyak warga masyarakat yang belum menerima e-KTP.

Padahal sudah 4 (empat) tahun berjalan layanan e-KTP diterapkan, tetapi hingga kini belum terselesaikan dengan baik. Ditinjau dari manfaatnya bahwa KTP itu penting, selain untuk identitas diri juga untuk tertib administrasi kependudukan, karena itu perlu mendapat perhatian serius sehingga masyarakat mempunyai identitas atau mendapat legitimasi sebagai warga Negara yang sah.

Kurang efektifnya implementasi pelayanan e-KTP di Kecamatan Sangasanga terindikasi oleh masih banyaknya warga yang belum menerima e-KTP, Layanan e-KTP terkesan lambat dan kurang efektif, layanan e-KTP yang sentralistik, warga penduduk dihadapkan oleh pengorbanan waktu tenaga dan terbatasnya tenaga operator serta fasilitas kerja.

Disisi lain, pemerintah kecamatan sebagai ujung tombak dalam pelayanan e-KTP, justru tidak diberikan kewenangan lebih luas, sehingga tidak dapat berbuat lebih banyak dalam melaksanakan kebijakan pelayanan e-KTP Pemerintah kecamatan sebagai implementator utama e-KTP hanya diberi kewenangan untuk melakukan koordinasi, sosialisasi, verifikasi data, dan menyalurkan produk e-KTP, dan dalam keadaan demikian cukup beralasan jika pelayanan e-KTP kurang efektif.

Berdasarkan permasalahan di atas penulis tertarik untuk mengkaji lebih mendalam mengingat pentingnya e-KTP dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, maka selayaknya tidak menimbulkan masalah. Tetapi faktanya menunjukkan indikasi yang berbeda dengan harapan, karena itu melalui penelitian ini dapat diketahui fenomena yang terjadi terkait dengan implementasi pelayanan e-KTP di objek penelitian.

### **Kebijakan Publik**

Menurut Anderson (dalam Islami, 2004:19) kebijakan publik adalah “*public policies are those policies developed by governmental bodies and official*”. (Kebijakan publik adalah kebijakan yang dikembangkan oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah). Pemikiran Anderson tersebut lebih banyak mengedepankan peran Negara atau pemerintah dan sejalan dengan pendapat Dye (dalam Winarno, 2004:2) bahwa kebijakan publik diartikan : “*whatever government choose to do or not to do*” (segala sesuatu atau apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan).

Menurut Friederich (dalam Soenarko, 2000 : 42) bahwa kebijakan publik adalah “*a proposed course of action of a person, group, or government within a given environment providing obstacles and opportunities which the policy was proposed to utilize and overcome in an effort to reach a goal or realize an objective or a purpose*” (kebijakan publik merupakan satu arah tindakan yang diusulkan pada seseorang, golongan, atau pemerintah dalam suatu lingkungan dengan halangan-halangan dan kesempatan-kesempatan yang diharapkan dapat memenuhi dan mengatasi halangan tersebut dalam rangka mencapai suatu cita-cita atau mewujudkan suatu kehendak serta suatu tujuan tertentu).

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah :

- a. Merupakan rangkaian keputusan publik.
- b. Melibatkan seorang aktor politik atau sekelompok lain.
- c. Sebagai proses pemilihan tujuan dan sarana untuk mencapainya.
- d. Berlangsung dalam situasi tertentu, dan
- e. Ada dalam lingkup atau batas-batas kekuasaan para aktor.

Dengan demikian makna kebijakan negara adalah serangkaian tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan oleh para pejabat negara atau pemerintah, adanya suatu masalah yang memerlukan aturan untuk mengaturnya.

### **Implementasi Kebijakan**

Menurut Pressman dan Wildaysky (dalam Abdul Wahab, 2003:17) implementasi adalah sebagai interaksi antara penyusunan tujuan dengan sarana-sarana tindakan dalam mencapai tujuan tersebut, atau kemampuan untuk menghubungkan dalam hubungan kausal antara yang diinginkan dengan cara mencapainya.

Pendapat lain dapat dikemukakan oleh Masmanian dan Sabatier (dalam Abdul Wahab, 2005:65) implementasi adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan negara, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun menimbulkan akibat/ dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

Kemudian Meter dan Horn (dalam Winarno, 2004:102) mengatakan bahwa implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu (atau kelompok-kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan lainnya.

Dewasa ini studi mengenai implementasi kebijakan telah semakin mendapatkan perhatian, bukan saja di negara-negara industri melainkan juga telah menjalar di negara-negara berkembang (termasuk Indonesia). Oleh karena itu guna memperoleh pemahaman yang baik mengenai implementasi kebijakan negara kita jangan hanya menyoroiti perilaku dan lembaga-lembaga administrasi atau badan-badan yang bertanggung jawab atas suatu program berikut pelaksanaannya terhadap kelompok-kelompok sasaran (target group), tetapi juga perlu memperhatikan secara cermat berbagai jaringan kekuatan politik, ekonomi dan sosial yang langsung atau tidak langsung berpengaruh terhadap perilaku dari berbagai pihak yang terlibat dalam program dan yang pada akhirnya membawa dampak (yang diharapkan maupun tidak) terhadap program tersebut. Secara garis besar kita dapat mengatakan bahwa fungsi implementasi ialah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan ataupun sasaran-sasaran kebijakan negara diwujudkan sebagai "outcome" (hasil akhir) kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah. Sebab itu fungsi implementasi mencakup pula penciptaan apa yang dalam ilmu kebijakan negara disebut "*Policy Delivery System*" (sistem penyampaian/penerusan kebijakan negara) yang biasanya terdiri dari cara-

cara atau sarana-sarana tertentu yang dirancang/didesain secara khusus serta diarahkan menuju tercapainya tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang dikehendaki.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan adalah serangkaian tindakan untuk melaksanakan keputusan dalam rangka mengatasi suatu permasalahan melalui langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam rangka mencapai tujuan Implementasi merupakan salah satu tahap dari keseluruhan proses kebijaksanaan publik, mulai dari perencanaan sampai dengan evaluasi, dan implementasi dimaksudkan untuk mencapai tujuan kebijaksanaan yang membawa konsekuensi langsung pada masyarakat yang terkena kebijaksanaan.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun Kotler (1995 :548). Pendapat yang berbeda dikemukakan oleh Moekiyat, (1990 : 83). pelayanan adalah suatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh lembaga publik untuk melayani kepentingan publik (barang & jasa) hingga diperolehnya layanan yang baik.

Sedangkan menurut Lembaga Administrasi Negara (2001: 98) pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan-ketentuan peraturan per-undang-undangan. Kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang dan demokratis.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa yang disediakan oleh penyelenggara, baik melalui perorangan maupun kelembagaan. Sebagai institusi pemerintah bahwa pelayanan publik sebagai kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **Manajemen Pelayanan Publik.**

Manajemen pelayanan publik adalah “... a total organization approach that makes quality of service as perceived by the customer, the number one driving force for the operation of the business” . Sedangkan pendapat lain dapat dikemukakan oleh Abdul Wahab, (1999 : 31-32) bahwa manajemen pelayanan publik dalam lingkup manajemen mencakup 2 (tiga) hal : (a) keseluruhan proses manajemen mulai dari perencanaan, (b) keseluruhan fungsi manajemen termasuk koordinasi, pengambilan keputusan, wawasan, (c) proses dan perumusan kebijaksanaan, dan (d) menyelesaikan pekerjaan untuk orang lain, sehingga orang lain puas akan hasil pekerjaannya.

Sesuai konsep pelayanan yang dikemukakan diatas, memperlihatkan bahwa untuk menjamin mutu pelayanan maka perlu menentukan instrumen yang tepat

sebagai prasyarat. Menurut Kristiadi (1996 : 30 - 31) prasyarat dimaksud : (1) Komunikasi melalui berbagai arah dan sektor, (2) Informasi yang tersebar ke segala penjuru terutama masyarakat pemakai jasa pelayanan, (3) Penyuluhan kepada masyarakat yang belum mampu, pelayanan yang bersifat membantu dan memperkuat kegiatan mereka.

Merujuk pada pemikiran diatas, maka faktor lain yang perlu mendapat perhatian dalam manajemen pelayanan publik adalah

1. Pelayanan dilakukan dalam waktu secepat-cepatnya
2. Harus dilakukan langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat
3. Membuka kesempatan yang seluas-luasnya kepada masyarakat baik langsung maupun melalui media masa untuk menyampaikan saran dan pengaduan mengenai pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat.

### **Kepuasan Masyarakat**

Menurut Amien (1999 :21) seorang pelanggan akan merasa puas (*satisfy*) secara umum jika terpenuhinya kebutuhan dan haknya. Hak-hak pelanggan mencukupi hak memilih saran dan prasarana, hak atas rahasia. Sedangkan menurut Kolter (2001 : 64), ada banyak cara seseorang konsumen menangani ketidakpuasannya (*dissatisfaction*). Mungkin ada konsumen yang diam. Tidak melakukan tindakan. Tapi mungkin ada pula yang melakukan tindakan dengan cara-cara individual misalnya menghentikan pembelian produk (bahkan memboikot penjualnya), atau menyebarkan kesan kepada teman-temannya perihal keburukan produk yang bersangkutan.

Kepuasan dalam tulisan ini didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Bagi seorang aparatur pelayan, sangat penting mencatat bahwa orang yang sangat puas atau senang akan memiliki ikatan emosional dengan mereknya dan bukan hanya preferensi rasional dan hal ini menyebabkan loyalitas pelanggan menjadi tinggi.

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan, karena itu sebagai aparatur pelayan tidak mempunyai sedikitpun alasan untuk berupaya memuaskan pelanggannya. Kepuasan pelanggan dapat dicapai, apabila aparatur pelayan mengetahui siapa yang menjadi pelanggannya. Dengan mengetahui siapa pelanggan, berarti pelayan dengan mudah memahami keinginan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terpenuhi,

Menurut De, (1998 : 126) sebagai upaya untuk memuaskan masyarakat terkait dengan pemerintahan, adalah dengan tidak lagi bertumpu pada kekuasaan melainkan telah bergeser pada pelayanan. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat dicapai manakala tuntutan masyarakat terpenuhi sesuai kualifikasi yang diharapkan.

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

Kebijakan yang berkenaan dengan penerbitan kartu tanda penduduk berbasis elektronik, diatur melalui Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor No 09

Tahun 2011 tentang Pelayanan Pembuatan e-KTP, kemudian dalam pelaksanaan di daerah diatur berdasarkan peraturan daerah. Di Kabupaten Kutai Kartanegara, untuk mengiringkan kebijakan Menteri Dalam Negari, telah mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 14 tahun 2012 tentang penyelenggaraan pelayanan e-KTP di wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara.

Prosedur pelayanan e-KTP :

1. Pembuatan kartu tanda penduduk baru dengan persyaratan sebagai berikut :
  - a. Surat pengantar dari RT/RW
  - b. Kartu Keluarga
  - c. Pas foto ukuran 3 X 4 Cm. Sebanyak 3 lembar, dengan tampak wajah meliputi 70 % bidang foto dan dengan latar belakang warna putih.
2. Perpanjangan kartu tanda penduduk, dengan syarat sebagai berikut :
  - a. Surat pengantar dari RT/RW
  - b. Kartu Keluarga
  - c. Pas foto ukuran 3 X 4 Cm. Sebanyak 3 lembar, dengan tampak wajah meliputi 70 % bidang foto dan dengan latar belakang warna putih.
3. Perbaikan kartu tanda penduduk hilang/ rusak, dengan syarat sebagai berikut
  - a. Surat pengantar dari RT/RW,
  - b. Kartu keluarga,
  - c. KTP yang rusak,
  - d. Pas foto ukuran 3 X 4 cm sebanyak 3 (tiga) lembar, dengan tampak wajah meliputi 70 % bidang foto dan dengan latar belakang warna putih,
  - e. Surat keterangan dari Kepolisian bagi mereka yang kehilangan KTP.

## Metode Penelitian

### Analisis Data

Sesuai tujuan penelitian maka analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis data model interaktif (*interactive model of analsis*) yang dikembangkan oleh Miles & Huberman (2004 :16) melalui tahapan-tahapan yaitu pengumpulan data Reduksi Data Penyajian Data dan Menarik kesimpulan (*concluting drawing*),

## Hasil Penelitian

### Ditinjau dari aspek Sosialisasi

Untuk efektivitas pelayanan e-KTP berbasis elektronik tentunya tidak terlepas dari informasi yang disampaikan oleh petugas pelaksana, yang dilakukan melalui sosialisasi. Dalam hal Sosialisasi, yang dilakukan pihak petugas pelaksana di kecamatan Sangasanga kurang efektif Padahal kegiatan sosialisasi itu penting, karena kurang optimalnya dalam melakukan sosialisasi pada warga penduduk, maka dapat mengurangi partisipasi masyarakat untuk mengurus e-KTP. Dari hasil observasi menunjukkan bahwa masih banyak warga yang tidak mengerti dan memahami mengenai prosedur pelayanan e-KTP. Kurang efektifnya sosialisasi pada warga dapat diketahui dari kurangnya transformasi informasi yang disampaikan baik melalui media cetak, baliho, maupun radio. Disamping kurangnya frekuensi pertemuan dengan warga masyarakat, sehingga informasi yang diterima warga

tidak sepenuhnya Karena itu tidak mengherankan ketika dilakukan pendataan maka warga yang bersangkutan tidak ada ditempat, sehingga diperlukan waktu relatif lama.

#### ***Ditinjau dan aspek Verifikasi Data***

Verifikasi data penduduk dimaksudkan untuk mengetahui kejelasan mengenai jumlah penduduk yang ada pada tiap-tiap kelurahan sehingga diperoleh data yang akurat. Verifikasi data tersebut merupakan bagian dari proses implementasi kebijakan e-KTP, sehingga diperoleh keselarasan antara data yang dibuat oleh pihak kelurahan dengan hasil perekaman yang dilakukan oleh tim pelaksana kebijakan. Klarifikasi data itu penting untuk menghindari terjadi distorsi data sehingga kurang menjamin keakuratan data, yang berujung pada kurang efektifnya implementasi kebijakan terhadap program e-KTP. Proses pendataan penduduk terdiri terdiri dari verifikasi data penduduk, pemindaian dan pemotretan serta pengiriman data. Secara normatif proses pendataan penduduk dapat dilakukan melalui tahapan-tahapan.

Fakta menunjukkan bahwa implementatif pelayanan e-KTP sudah dilakukan melalui tahapan-tahapan sebagaimana yang ditentukan, meski demikian kurang lengkapnya informasi data yang diterima, maka data yang terekam kurang menyeluruh, sehingga tidak semua warga wajib e-KTP dapat diverifikasi sesuai ketentuan dan berujung pada kurang efektifnya pembuatan e-KTP. Dengan demikian cukup beralasan jika pelayanan e-KTP di Kecamatan Sangasanga kurang efektif, dan terindikasi oleh masih banyaknya warga yang belum memiliki e-KTP. Data menunjukkan terdapat 544 warga yang belum mempunyai e-KTP.

#### ***Ditinjau dari Aspek Kompetensi Aparatur***

Secara implementasi pelayanan e-KTP yang dilakukan di Kantor Camat merupakan proses yang berhubungan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat. Dalam proses tersebut menyangkut 3 (tiga) aktivitas utama yaitu sosialisasi dan mobilisasi penduduk, perekaman dan pengiriman data serta penyerahan hasil e-KTP kepada masyarakat.

Dalam setiap tahapan diperlukan kualitas kerja yang diharapkan tidak mengalami kesalahan dan ketelitian karena menyangkut kevalidan data. Untuk dapat melaksanakannya sesuai dengan hasil yang diharapkan maka diperlukan dukungan sumberdaya manusia / tim pelaksana yang profesional. Diyakini bahwa dengan dukungan sumberdaya manusia yang profesional akan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik.

Fakta menunjukkan bahwa seiring dengan pelayanan e-KTP di Kantor Camat Sangasanga kurang didukung dengan aparatur yang memadai. Sesuai data, hanya 4 orang yang dilibatkan dalam pelayanan / pembuatan e-KTP. Jumlah tersebut kurang memenuhi kualifikasi bila dibandingkan dengan proses pembuatan e-KTP yaitu mulai dari kegiatan sosialisasi, mobilisasi penduduk, perekaman dan pengiriman data serta penyerahan hasil e-KTP kepada warga masyarakat.

Sesuai hasil observasi di objek penelitian menunjukkan bahwa sehubungan dengan pelaksanaan pelayanan e-KTP ini, di Kantor Camat Sangasanga, telah dibentuk panitia khusus yang beranggotakan pegawai yang kompeten atau pegawai

terlatih, ternyata kurang ditunjang dengan petugas pelaksana yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

Dalam hal kemampuan sumber daya manusia dalam implementasi kebijakan e-KTP di Kantor Camat Sangasanga, yang hanya didukung dengan 4 orang, pegawai meskipun mampu melaksanakan tugasnya tetapi ditinjau dari segi efektifitas pelayanan kurang memenuhi standar operasional prosedur. Sebab jumlah warga yang wajib e-KTP yang begitu banyak, sementara hanya didukung sebanyak 4 orang maka jumlah tersebut tidak sebanding dengan jumlah warga yang terlayani. Dengan demikian kurang tersedianya aparatur yang profesional sehingga pelayanan e-KTP di Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara kurang optimal

#### ***Ditinjau dari Sarana dan Prasarana***

Faktor lain yang perlu diperhitungkan terkait dengan pelayanan e-KTP adalah sarana dan prasarana pendukung. Sebab faktor tersebut merupakan determinan penting untuk menunjang kelancaran pelayanan e-KTP. Selayaknya didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai, baik kuantitas maupun kualitasnya. Diyakini bahwa dengan sarana dan prasarana yang memadai niscaya pelaksanaan pelayanan e-KTP dapat diselesaikan lebih efisien dan efektif. Disamping itu yang perlu dipertimbangkan adalah kesehatan petugas pelaksana juga sangat mempengaruhi kinerja dari implementasi kebijakan.

Berdasarkan fakta di objek penelitian, mengenai sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan/pembuatan e-KTP terindikasi cukup memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Meski demikian perlu peningkatan karena sarana dan prasarana yang tersedia kurang sesuai kualifikasi yang diharapkan. Kurang tersedianya sarana dan prasarana yang memadai maka layanan e-KTP kurang efektif. Sehubungan hal tersebut yang menjadi persoalan, adalah sering terjadinya pemadaman listrik sehingga pelayanan tidak berjalan sebagaimana mestinya. Dari pemadaman tersebut dapat mengakibatkan kerusakan sistem *software* dan *hardware*, sehingga komputer tidak dapat difungsikan secara optimal. Kondisi demikian dapat dipastikan layanan e-KTP di Kecamatan Sangasanga terganggu yang berujung pada ketidak tepatan waktu dalam pelayanan.

#### ***Ditinjau dari aspek Koordinasi***

Mengingat implementasi kebijakan program e-KTP melibatkan oleh berbagai pihak, bukan hanya Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Jakarta, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tetapi juga melibatkan pimpinan organisasi vertikal pemerintahan Kabupaten Kutai Barat. Karena banyaknya organisasi terkait maka untuk efektifnya pelaksanaan pelayanan e-KTP di Kecamatan Sangasanga perlu dilakukan koordinasi antar lembaga tersebut. Dengan koordinasi yang efektif, diyakini implementasi kebijakan program e-KTP di Kecamatan Sangasanga dapat dilaksanakan secara efektif. Fakta menunjukkan bahwa koordinasi yang dibangun cukup efektif, baik secara vertikal maupun horizontal seperti koordinasi yang dilakukan dengan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil, Internal lembaga, maupun dengan aparat Kelurahan. Koordinasi yang dibangun dengan berbagai pihak cukup efektif



### **Faktor-faktor yang menghambat implementasi e-KTP :**

Dalam kaitannya dengan implementasi pelayanan e-KTP di Kantor Camat Sangasanga dihadapkan pada faktor penghambat, antara lain :

- 1) Terbatasnya tenaga operator dalam pelayanan e-KTP
- 2) Jalur birikasi yang panjang dan sentralistik
- 3) Lemahnya jaringan internet
- 4) Sering seringkali terjadi pemadaman listrik

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penulis akan menarik beberapa kesimpulan. Pertama, implementasi Kebijakan e-KTP di Kantor Camat Sangasanga yang diketahui dari beberapa fokus penelitian ini yaitu sosialisasi, koordinasi antar lembaga, proses pendataan penduduk, kemampuan sumberdaya pelaksana, sarana dan prasarana telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan cukup optimal. Selanjutnya adalah faktor yang mendukung antara lain adalah Peraturan-peraturan yang mendasari pelaksanaan program e-KTP diseluruh Indonesia termasuk yang di Kantor Camat Sangasanga, keseriusan Camat dan seluruh jajarannya dalam menjalankan tugas dan kewajibannya dalam implementasi e-KTP ini, Dukungan pendanaan yang memadai dari Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara, sebagian besar warga masyarakat Kecamatan Sangasanga yang menunjukkan antusiasme dan dulcungannya terhadap kebijakan e-KTP. Sedangkan hambatannya adalah kebijakan pemerintah Kabupaten yang membatasi bentuksosialisasi, sehingga dalam sosialisasi tidak menggunakan media yang lain seperti menggunakan radio,; dan kendala teknis seperti kerusakan pada sistem operasinal komputer perekaman dan kendala non teknis di lokasi pelayanan (Kantor Camat) seperti lemahnya jaringan internet dan listrik yang seringkali padam.

### **Saran-saran**

Dari hasil kesimpulan tersebut, penulis akan mencoba untuk memberikan saran-saran sebagai berikut : pertama adalah memberikan keleluasaan dalam sosialisasi kepada petugas Kecamatan karena kecamatan lebih tahu situasi dan kondisi wilayahnya.Kedua adalahantisipasi dalam hal sarana dan prasarana pendukung lebih ditingkatkan dalam rangka meminimalkan kendala teknis dan non teknis dalam pelayanan publik.

### **Daftar Pustaka**

- Gasperz , Vincent, (1997) *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, Penerjemah Sampara Lukman (1999), GM Indonesia, Jakarta.
- Handoko, T. Hani, 1994, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, BPFE, Yogyakarta.
- Hasibuan, Melayu SP., 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Kesembilan, Gunung Agung, Jakarta.
- Keban, T Yarimias. 2006. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik. Konsep, Teori, dan Isu. Gava Media. Yogyakarta.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, 2004, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta, UI-Press.

- Moekijat, 1980, *Latihan dan Pengembangan Sumber Dcrya Manusia*, Mandar Maju, Bandung.
- Moenir, A. S., 2001, *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*, Gunung Agung, Jakarta.
- Osborne, David, Ted Gebler, 2000, *Mewirusahaahkan Birokrasi*, diterjemahkan Abdul Rosyid, PT Taruna Grafika, Jakarta.
- Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta Bandung
- Ranupandoyo dan Husnan. 1999. *Manajemen Personalia*. BPFYogyakarta. Siagian, Sondang P., 2000, *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*, CV Haji Masagung, Jakarta.
- Simamora, Henry. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi ke Ketiga. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Thoha, Miffah, 1997. *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Zauhar, Soesilo, 1997, *Kebijakan Desentralisasi untuk Menjangkau Masyarakat Miskin*, Jurnal Pemikiran Administrasi Publik dan Bisnis Sosial dan Politik, FIA Universitas Brawijaya Malang