PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PROGRAM E-KTP DI KECAMATAN PADANG BARAT KOTA PADANG

SKRIPSI

Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh:

FERI RINALDI
2008/02071

PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA

JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2014

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul	: Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Di Kecamatan Padang Barat Kota Padang
Nama	: Feri Rinaldi
TM/NIM	: 2008/02071
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Jurusan	: Ilmu Sosial Politik
Fakultas	: Ilmu Sosial

Padang, 5 Mei 2014

Disetujui oleh:

Pembimbing I	Pembimbing II
Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D	Drs. Ideal Putra, M.Si
NIP.19570416 198602 1 001	NIP.19630723 198602 1 001

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

Pada hari Senin tanggal 5 Mei 2014 pukul 15.00 s/d 17.00 WIB

Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Di Kecamatan Padang Barat Kota Padang

Nama	: Feri Rinaldi
TM/NIM	: 2008/02071
Program studi	: Ilmu Administrasi Negara
Jurusan	: Ilmu Sosial Politik
Fakultas	: Ilmu Sosial

Padang, 5 Mei 2014

Tim Penguji:

	Nama :	Tanda Tangan :
Ketua	: Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D	
Sekretaris	: Drs. Ideal Putra, M.Si	
Anggota	: Dra. Hj. Aina, M.Pd	
Anggota	: Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D	
Anggota	: Zikri Alhadi, S.IP., M.A	

Mengesahkan:
Dekan FIS UNP

Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd
NIP. 19621001 198903 1 002

SURAT PERNYATAAN

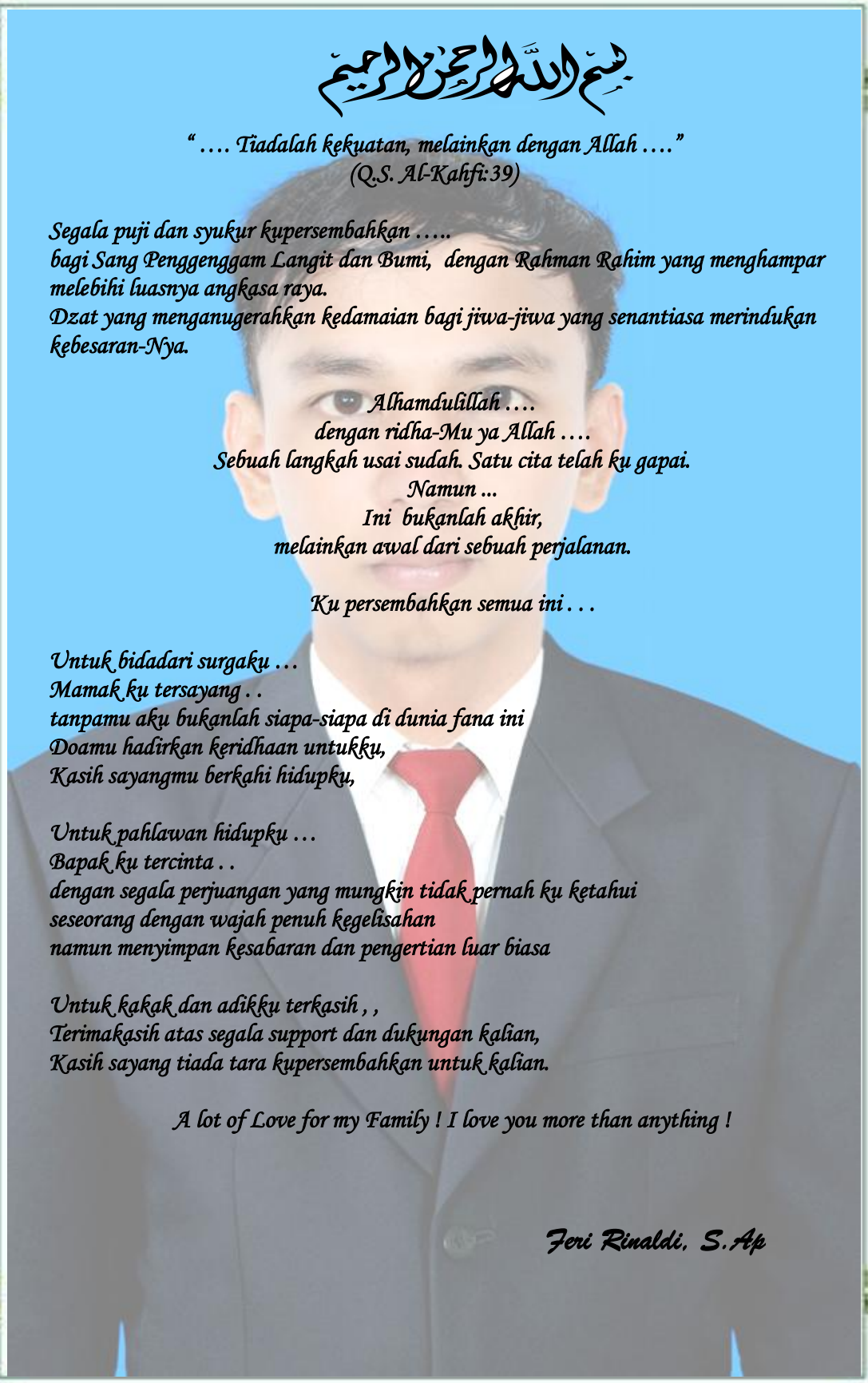
Nama	: Feri Rinaldi
NIM	: 2008/02071
Prodi	: Ilmu Administrasi Negara
Jurusan	: Ilmu Sosial Politik
Fakultas	: Ilmu Sosial

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **"Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Di Kecamatan Padang Barat Kota Padang"** adalah benar –benar karya saya. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, Mei 2014
Saya yang menyatakan

FERI RINALDI
2008/02071



بسم الله الرحمن الرحيم

" …. Tiadalah kekuatan, melainkan dengan Allah …."
(Q.S. Al-Kahfi:39)

Segala puji dan syukur kupersembahkan …..
bagi Sang Penggenggam Langit dan Bumi, dengan Rahman Rahim yang menghampar melebihi luasnya angkasa raya.
Dzat yang menganugerahkan kedamaian bagi jiwa-jiwa yang senantiasa merindukan kebesaran-Nya.

Alhamdulillah ….
dengan ridha-Mu ya Allah ….
Sebuah langkah usai sudah. Satu cita telah ku gapai.
Namun ...
Ini bukanlah akhir,
melainkan awal dari sebuah perjalanan.

Ku persembahkan semua ini . . .

Untuk bidadari surgaku …
Mamak ku tersayang . .
tanpamu aku bukanlah siapa-siapa di dunia fana ini
Doamu hadirkan keridhaan untukku,
Kasih sayangmu berkahi hidupku,

Untuk pahlawan hidupku …
Bapak ku tercinta . .
dengan segala perjuangan yang mungkin tidak pernah ku ketahui
seseorang dengan wajah penuh kegelisahan
namun menyimpan kesabaran dan pengertian luar biasa

Untuk kakak dan adikku terkasih , ,
Terimakasih atas segala support dan dukungan kalian,
Kasih sayang tiada tara kupersembahkan untuk kalian.

A lot of Love for my Family ! I love you more than anything !

Feri Rinaldi, S.Ap

ABSTRAK

Feri Rinaldi: TM/NIM 2008/02071, Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Di Kecamatan Padang Barat Kota Padang

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pengurusan E-KTP yang dilakukan di Kecamatan Padang Barat Kota Padang yang memiliki beberapa kendala dan kekurangan dalam pelayanannya seperti waktu pengurusannya yang terlalu lama dan tidak adanya pertanggungjawaban aparatur pegawai dalam menangani pengaduan/keluhan masyarakat dalam penyelesaian program E-KTP tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap efektivitas pelayanan publik dalam program E-KTP di Kecamatan Padang Barat Kota Padang dilihat dari sub variabel prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, biaya/tarif pelayanan, waktu pelayanan, mutu pelayanan, dan mekanisme pengaduan/keluhan pelayanan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis deskriptif. Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat wajib E-KTP di Kecamatan Padang Barat. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket dengan pengukuran Skala Likert dan studi dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis statistik deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektifitas pelayanan publik dalam program E-KTP di Kecamatan Padang Barat efektif dengan mean/ skor rata-rata 7,88 sebesar 62,50% telah berjalan efektif dan sebesar 37,50% belum berjalan secara efektif. Namun ada beberapa sub variabel yang perlu diperhatikan yaitu sub variabel waktu pelayanan dengan mean/skor rata-rata 6,62 sebesar 48,72% telah berjalan efektif dan sebesar 51,28% belum berjalan secara efektif dan mekanisme pengaduan/keluhan pelayanan dengan mean/ skor rata-rata 6.42, sebesar 48,72% telah berjalan efektif dan sebesar 51,28% belum berjalan secara efektif sebab pada sub variabel ini berjalan tidak efektif.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT berkat rahmat dan karunia-Nya Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Di Kecamatan Padang Barat Kota Padang".

Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Selama penulisan skripsi ini, Penulis banyak mendapat masukan berupa motivasi, bantuan, bimbingan, saran dan arahan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas negeri Padang.
2. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si., Ph.D selaku Ketua dan Ibu Henni Muchtar, SH, M.Hum selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Sosial Politik, yang telah memberikan izin kepada Penulis dalam menulis skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D selaku Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi, sehingga akhirnya Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Ideal Putra, M.Si selaku Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi, sehingga akhirnya Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Dra. Hj. Aina, M.Pd., Bapak Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D dan Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si selaku anggota tim penguji, yang telah banyak memberi masukan dan saran untuk kesempurnaan penulisan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Isnarmi, M.Pd., MA selaku Pembimbing Akademis.
7. Teristimewa kepada Mama dan Papaku tercinta, beserta kakak dan adik yang telah memberikan do'a, dorongan dan semangat untuk terus berjuang dan berusaha sehingga dengan do'a, dorongan dan semangat itulah Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Rekan-rekanku Program Studi Ilmu Administrasi Negara 08, terimakasih atas segala kebaikannya, serta seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat berbagai kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagi pihaklah yang dapat memperbaiki karya Penulis di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, terutama bagi Penulis, Amin.

Padang, Mei 2014

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK i
KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iv
DAFTAR TABEL vii
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR LAMPIRAN xi
BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi, Pembatasan, dan Perumusan Masalah 8
1. Identifikasi Masalah 8
2. Pembatasan Masalah 8
3. Perumusan Masalah 8
C. Tujuan Penelitian 9
D. Manfaat Penelitian 10

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN
A. Kajian Teoritis
1. Hakikat Persepsi 11
a. Pengertian Persepsi 11
b. Proses Persepsi dan Sifat Persepsi 13
c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi 14
2. Hakikat Pelayanan Publik 15
a. Pengertian Pelayanan 15
b. Azas-Azas Pelayanan Publik 18
c. Prinsip Pelayanan Publik 21
d. Standar Pelayanan Publik 24
3. Efektivitas Pelayanan Publik 25
a. Pengertian Efektivitas Pelayanan Publik 25
b. Sub Variabel Pengukuran Tingkat Efektivitas 28

4. Program E-KTP 30
a. Konsep Dasar E-KTP 30
b. Dasar Hukum 31
c. Fungsi Dan Kegunaan E-KTP 33
d. Standar Operasional Pelaksanaan E-KTP 33
B. Kerangka Konseptual 35

BAB III METODE PENELITIAN
A. Jenis Penelitian 37
B. Lokasi Penelitian 38
C. Populasi dan Sampel 38
1. Populasi 38
2. Sampel 39
D. Defenisi Operasional 42
E. Jenis, Sumber, Teknik Dan Alat Pengumpul Data 44
1. Jenis dan Sumber Data 44
2. Teknik Pengumpulan Data 45
3. Alat Pengumpulan Data 45
F. Instrumen Penelitian 45
G. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian 47
1. Uji Validasi Instrumen Penelitian 47
2. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian 49
H. Teknik Analisis Data 50

BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Temuan Umum 52
1. Gambaran Umum Kecamatan Padang Barat Kota Padang .. 52
a. Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin 53
b. Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia 54
c. Visi Misi Kecamatan Padang Barat Kota Padang 55

d. Struktur Organisasi Kecamatan Padang Barat Kota Padang 56
e. Tugas Pokok Dan Fungsi Kecamatan Padang Barat Kota Padang 56
2. Gambaran Umum Program E-KTP Di Kecamatan Padang Barat Kota Padang 59
B. Temuan Khusus 61
1. Karateristik Responden 61
a. Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 62
b. Karateristik Responden Berdasarkan Usia 63
c. Karateristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 64
d. Karateristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 65
2. Deskriptif Variabel Penelitian 65
a. Prosedur Pelayanan 66
b. Persyaratan Pelayanan 69
c. Biaya/Tarif Pelayanan 72
d. Waktu Pelayanan 73
e. Mutu Pelayanan 76
f. Mekanisme Pengaduan/Keluhan Masyarakat 79
C. Pembahasan 87
1. Prosedur Pelayanan 88
2. Persyaratan Pelayanan 88
3. Biaya/Tarif Pelayanan 89
4. Waktu Pelayanan 89
5. Mutu Pelayanan 90
6. Mekanisme Pengaduan/Keluhan Masyarakat 90

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 93
B. Saran 94

DAFTAR KEPUSTAKAAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Laporan E-KTP Kecamatan Padang Barat Periode 14 September 2011 – 31 Desember 2012 6

Tabel 2 : Jumlah Populasi E-KTP di Kecamatan Padang Barat Periode 14 September 2011 – 31 Desember 2012 39

Tabel 3 : Jumlah Responden Penelitian di Kecamatan Padang Barat 41

Tabel 4 : Klasifikasi Skala Likert 46

Tabel 5 : Kisi-Kisi Instrumen Penelitian 46

Tabel 6 : Hasil Uji Validitas 48

Tabel 7 : Hasil Uji Reliabilitas 50

Tabel 8 : Luas Wilayah, Jumlah RW dan RT di Kecamatan Padang Barat 53

Tabel 9 : Data Penduduk Menurut Jenis Kelamin 53

Tabel 10 : Data Penduduk Menurut Jenis Usia 54

Tabel 11 : Data Responden Menurut Jenis Kelamin 62

Tabel 12 : Data Responden Menurut Usia 63

Tabel 13 : Data Responden Menurut Tingkat Pendidikan 64

Tabel 14 : Data Responden Menurut Pekerjaan 65

Tabel 15 : Distribusi Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Pada Indikator Kejelasan dan Kepastian Prosedur Tata Cara Pelayanan 66

Tabel 16 : Distribusi Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Pada Indikator Kemudahan Tahapan-Tahapan Proses Pelayanan 67

Tabel 17 : Distribusi Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Pada Indikator Kesederhanaan Proses Pelayanan 68

Tabel 18 : Katagori Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Pada Sub Variabel Prosedur Pelayanan 69

Tabel 19 : Distribusi Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Pada Indikator Kejelasan Informasi Persyaratan Pelayanan 70
Tabel 20 : Distribusi Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Pada Indikator Kemudahan Mengakses dalam Memperoleh Informasi Persyaratan Pelayanan..... 70
Tabel 21 : Kategori Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Pada Sub Variabel Persyaratan Pelayanan 71
Tabel 22 : Distribusi Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Pada Indikator Keterbukaan Rincian Biaya/Tarif Pelayanan 72
Tabel 23 : Katagori Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Pada Sub Variabel Biaya/Tarif Pelayanan 73
Tabel 24 : Distribusi Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Pada Indikator Kejelasan dan Kepastian Waktu Pelaksanaan Maupun Penyelesaian Pelayanan 74
Tabel 25 : Distribusi Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Pada Indikator Konsistensi Pelaksanaan Jadwal/Waktu Pemberian Pelayanan 75
Tabel 26 : Katagori Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Pada Sub Variabel Waktu Pelayanan..... 76
Tabel 27 : Distribusi Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Pada Indikator Keterampilan Pegawai dalam Melakukan Pekerjaannya 77

Tabel 28 : Distribusi Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Pada Indikator Sikap Pegawai dalam Memberikan Pelayanan 77
Tabel 29 : Distribusi Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Pada Indikator Pelayanan Yang Memuaskan 78
Tabel 30 : Katagori Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Pada Sub Variabel Mutu Pelayanan 79
Tabel 31 : Distribusi Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Pada Indikator Pejabat Yang Berwenang Bertanggungjawab Atas Penyelesaian Pengaduan/Keluhan Masyarakat 80
Tabel 32 : Distribusi Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Pada Indikator Kesamaan Hak Yaitu Pegawai Tidak Membeda-bedakan Masyarakat dalam Memberikan Pelayanan Pengaduan/Keluhan 81
Tabel 33 : Katagori Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Pada Sub Variabel Mekanisme Pengaduan/Keluhan Pelayanan 82
Tabel 34 : Distribusi Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Pada Keseluruhan Indikator 83
Tabel 35 : Katagori Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Pada Keseluruhan Sub Variabel 86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Kerangka Konseptual 35

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Peta Kecamatan Padang Barat

LAMPIRAN 2 : Struktur Organisasi Kecamatan Padang Barat

LAMPIRAN 3 : Angket/Kuesioner Penelitian

LAMPIRAN 4 : Tabulasi Uji Validitas

LAMPIRAN 5 : Hasil Uji Validitas

LAMPIRAN 6 : Tabulasi Reliabilitas

LAMPIRAN 7 : Hasil Uji Reliabilitas

LAMPIRAN 8 : Tabulasi Penelitian

LAMPIRAN 9 : Mean

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam Pembukaan UUD 1945 alenia keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 yang dimaksud pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ruang Lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (public service) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Pelayanan dan jasa publik bahkan dimulai sejak seseorang dalam kandungan ketika diperiksa oleh dokter pemerintah atau dokter yang dididik di Universitas Negeri, mengurus akta kelahiran, menempuh pendidikan di Universitas Negeri, maupun pengurusan perijinan yang menyangkut kepentingan dan keperluannya

(http://galuhkartikaputri.blogspot.com/2008/01/kualitas-pelayanan-publik-di-uni.html) diakses 29 September 2012.

Luasnya ruang lingkup pelayanan dan jasa publik cenderung sangat tergantung kepada ideologi dan sistem ekonomi suatu negara. Negara-negara sosialis cenderung memiliki ruang lingkup pelayanan lebih luas dibandingkan negara-negara kapitalis. Tetapi luasnya cakupan pelayanan dan jasa-jasa publik tidak identik dengan kualitas pelayanan itu sendiri. Karena pelayanan dan jasa publik merupakan suatu cara pengalokasian sumber daya melalui mekanisme politik, bukan lewat sistem pasar, maka kualitas pelayanan itu sangat tergantung kepada kualitas demokrasi.

Pelayanan publik yang menyentuh hampir setiap sudut kehidupan masyarakat jika tidak ditopang oleh mekanisme pengambilan keputusan yang terbuka apalagi yang berkaitan dengan pengadaan produk-produk pelayanan publik yang bersifat kewajiban seperti kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) tanpa proses politik yang demokratis cenderung membuka ruang bagi praktek-praktek korupsi.

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, fasilitas pendukung, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan seperti kurang responsive, kurang informative, dan lain sebagainya

(http://galuhkartikaputri.blogspot.com/2008/01/kualitas-pelayanan-publik-di-uni.html) diakses 29 September 2012.

Berdasarkan Peraturan Presiden No.67 tahun 2011 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional, defenisi dari E-KTP atau kartu tanda penduduk elektronik adalah kartu tanda penduduk yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana.

KTP Elektronik merupakan KTP yang dilengkapi dengan *chip* berisi rekaman elektronik yang berlaku secara nasional diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. KTP Elektronik merupakan bentuk identitas resmi bukti domisili penduduk, bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan, bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan pelayanan publik di instansi pemerintah, pemerintah daerah, lembaga perbankan, dan swasta yang berkaitan dengan dan tidak terbatas pada perizinan, usaha, perdagangan, jasa perbankan, asuransi, perpajakan, dan pertanahan.

Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, Lembaga Perbankan, dan Swasta wajib memberikan pelayanan bagi penduduk dengan dasar KTP elektronik dengan tidak mempertimbangkan tempat penerbitan KTP elektronik tersebut. Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, Lembaga Perbankan, dan Swasta juga wajib

menyiapkan kelengkapan teknis yang diperlukan berkaitan dengan penerapan KTP elektronik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 126 dijelaskan bahwa (1) Kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten/kota dengan Perda berpedoman pada Peraturan Pemerintah, (2) Kecamatan sebagaimana dimaksud pada poin (1) dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan (3) selain tugas sebagaimana dimaksud pada poin (2) Camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintah meliputi (a) Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, (b) Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, (c) Mengkoordinasikan penerapan dan penegakkan peraturan perundang-undangan, (d) Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, (e) Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan, (f) Membina penyelenggaraan kegiatan pemerintahan desa dan/atau kelurahan, (g) Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Pasal 2 dijelaskan bahwa ayat (1) Untuk keperluan penerapan KTP Elektronik secara nasional, pemerintah menyediakan perangkat keras,

perangkat lunak, dan blangko KTP Elektronik yang dilengkapi kode keamanan dan rekaman elektronik, serta bimbingan teknis pelayanan KTP Elektronik, (2) Standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat luna, dan blangko KTP Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Menteri, dan (3) Bimbingan teknis pelayanan KTP Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan oleh pemerintah dengan peserta dari Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota.

Adapun Standar Operasional Pelaksanaan E-KTP Kecamatan Padang Barat berdasarkan Buku Pedoman Pelaksanaan Penerapan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan Nasional Kecamatan Padang Barat, sebagai berikut :

Dasar Hukum :

Keputusan Walikota Padang Nomor 194 Tahun 2013 Tentang Panitia Pelaksana Kegiatan Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Tingkat Kota Padang

Persyaratan :

1) Surat Undangan Perekaman E-KTP
2) KK SIAK / KK Putih

Prosedur :

1) Pemohon mengambil nomor antrian
2) Pemohon menunggu panggilan nomor antrian
3) Petugas melakukan verifikasi data penduduk dan database
4) Petugas mengambil foto pemohon secara langsung
5) Pemohon membubuhkan tandatangan pada alat perekam tandatangan

6) Petugas merekaman sidik jari dan scan retina mata
7) Petugas membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto,tanda tangan dan sidik jari
8) Pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil.

Waktu :

Durasi 12 menit untuk pelaksanaan perekaman E-KTP

Dari data pendistribusian E-KTP Kecamatan Padang Barat periode 14 September 2011 – 31 Desember 2012 belum efektif. Hal ini terlihat dari tabel laporan E-KTP Kecamatan Padang Barat Periode 14 September 2011 – 31 Desember 2012 yang belum mencapai target.

Tabel 1
Laporan E-KTP Kecamatan Padang Barat
Periode 14 September 2011 – 31 Desember 2012

No	Kelurahan	W. E-KTP (target)	Terekam	(%)	Diterima (fisik)	Didistribusikan	(%)
1	Plamboyan baru	3.337	2.760	82,71%	2.561	2168	84,65%
2	Rimbo Kaluang	2.837	2.420	85,30%	2.324	1943	83,61%
3	Ujung Gurun	3.317	2.966	89,42%	2.105	1464	69,55%
4	Purus	4.694	4.342	92,50%	3.734	2968	79,49%
5	Padang Pasir	3.180	2.784	87,55%	1.326	972	73,30%
6	Olo	3.919	3.759	95,92%	3.390	3096	71,98%
7	Kampung Jao	3.512	2.427	69,11%	2.466	1775	71,98%
8	Belakang Tangsi	2.212	1.970	89,06%	1.878	1541	82,06%
9	Kampung Pondok	3.711	3.316	89,36%	3.282	2737	83,39%
10	Berok Nipah	3.440	3.009	87,47%	3.006	2244	74,65%
Jumlah		34.159	29.753	87,10%	26.072	20908	**69,39%**

Sumber : Data Kecamatan Padang Barat Periode 14 September 2011 – 31 Desember 2012

Berdasarkan tabel di atas, pendistribusian E-KTP seluruh kelurahan hanya mencapai rata-rata 69%. Hal ini menunjukkan adanya kelemahan dalam pendistribusian E-KTP yang masih jauh dari jumlah target distribusi kepada masyarakat dengan capaian target pada akhir tahun 2012 yakni 100%.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di Kecamatan Padang Barat, pegawai aparatur kecamatan terkesan lambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit serta tidak adanya pertanggungjawaban dari aparatur kecamatan dalam menangani permasalahan-permasalahan proses pembuatan E-KTP. Hal ini dapat dilihat dari wawancara dengan masyarakat Kecamatan Padang Barat Kota Padang pada 19 September 2012 yang berinisial (MZK) menyatakan bahwa beliau terlalu lama menunggu dalam pengurusan E-KTP. Tidak adanya kepastian waktu sementara Ia harus bekerja, ujarnya. Kemudian menurut (MFA) yang diwawancarai pada waktu yang sama mengatakan bahwa beliau korban kelalaian pegawai aparatur kecamatan yang tidak bertanggungjawab. Beliau sudah melakukan perekaman E-KTP sesuai prosedur namun ketika pengambilan produk E-KTP Ia dinyatakan tidak terdaftar. Kejadian serupa juga dialami (RF) bahwa tidak adanya pertanggungjawaban yang serius dari pegawai aparatur kecamatan. Beliau hanya disuruh lapor ke RT setempat dan RT menyatakan ini tanggungjawab pihak kecamatan. Beliau berulang-ulang melapor namun tidak ada kepastian prosedur penanganan masalah. Sementara beliau sudah tua, ujarnya.

Berdasarkan uraian dan beberapa paparan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Di Kecamatan Padang Barat Kota Padang".**

B. Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang permasalahan diatas, maka dapat teridentifikasi bahwa terjadi kejanggalan di Kecamatan Padang Barat, antara lain :

a. Belum terlaksananya efektivitas pelayanan publik di kantor kecamatan. Hal ini dapat dilihat dari capaian target pendistribusian yang rendah;
b. Prosedur pelayanan tidak sederhana dan berbelit-belit;
c. Proses pengurusan dan pengambilan E-KTP memerlukan waktu yang lama;
d. Tidak adanya tempat pengaduan/keluhan masyarakat yang mengalami kerugian akibat kesalahan pegawai.

2. Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah diatas agar penelitian ini lebih terarah maka permasalahannya dibatasi pada persepsi masyarakat terhadap efektivitas pelayanan publik dalam program E-KTP di Kecamatan Padang Barat.

3. Perumusan Masalah

Melihat persepsi masyarakat terhadap efektivitas pelayanan publik sangat penting, karena dengan mengetahui persepsi masyarakat dapat diketahui bagaimana pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai kantor kecamatan pada saat ini. Apakah keefektifan pelayanan publik di Kecamatan Padang Barat Kota Padang sudah berjalan dengan semestinya.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap efektivitas pelayanan publik dalam program E-KTP di Kecamatan Padang Barat? Yang meliputi :

a. Bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap prosedur pelayanan dalam program E-KTP di Kecamatan Padang Barat?
b. Bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap persyaratan pelayanan dalam program E-KTP di Kecamatan Padang Barat?
c. Bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap biaya/tarif pelayanan dalam program E-KTP di Kecamatan Padang Barat?
d. Bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap waktu pelayanan dalam program E-KTP di Kecamatan Padang Barat?
e. Bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan dalam program E-KTP di Kecamatan Padang Barat?
f. Bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap mekanisme pengaduan/keluhan pelayanan dalam program E-KTP di Kecamatan Padang Barat?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan dalam program E-KTP di Kantor Camat Padang Barat.
2. Untuk mengetahui bagaimana persyaratan pelayanan dalam program E-KTP di Kantor Camat Padang Barat.

3. Untuk mengetahui bagaimana biaya/tarif pelayanan dalam program E-KTP di Kantor Camat Padang Barat.
4. Untuk mengetahui bagaimana waktu pelayanan dalam program E-KTP yang di Kantor Camat Padang Barat.
5. Untuk mengetahui bagaimana mutu pelayanan dalam program E-KTP di Kantor Camat Padang Barat.
6. Untuk mengetahui bagaimana mekanisme pengaduan/keluhan pelayanan dalam program E-KTP di Kantor Camat Padang Barat.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
   a. Penelitian ini dapat diharapkan menjadi bahan masukan atau bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan terutama aparat birokrat di Kantor Kecamatan Padang Barat;
   b. Penelitian ini juga diharapkan memberikan manfaat bagi penulis dalam mengembangkan kemampuan berfikir penulis melalui penulisan ilmiah;
   c. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian sejenis.
2. Manfaat Praktis

Dalam rangka menciptakan *Good Governance*, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan untuk introspeksi diri bagi instansi yang bersangkutan serta memberikan penciptaan pelayanan yang efektif dan peningkatan kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Padang Barat, Kota Padang.