

**RESPONSIVITAS MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PENERBITAN KTP ELEKTRONIK (E-KTP)
DI KECAMATAN PANTI
KABUPATEN PASAMAN**

SKRIPSI

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



Oleh

**Mei Riska Elen
2010/55032**

**PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Responsivitas Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan
KTP Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Panti Kabupaten
Pasaman

Nama : Mei Riska Elen

BP/NIM : 2010/55032

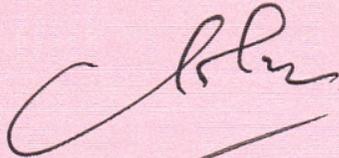
Jurusan : Ilmu Sosial Politik

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 10 Juli 2014

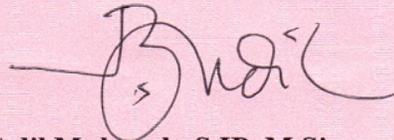
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Drs. Yasril Yunus, M.Si
NIP. 19531017 198211 1 002

Pembimbing II



Adil Mubarak, S.IP. M.Si
NIP. 19790108 200912 1 003

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

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

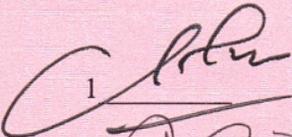
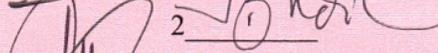
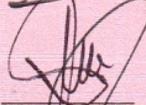
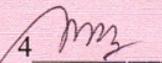
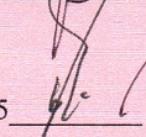
Pada hari Kamis 10 Juli 2014 pukul 13.00 s/d 15.00 WIB

Responsivitas Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman

Nama : Mei Riska Elen
TM/NIM : 2010/55032
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Fakultas : Ilmu Sosial

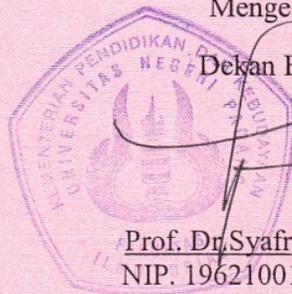
Padang, 10 Juli 2014

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Drs. Yasril Yunus, M.Si	1 
Sekretaris	: Adil Mubarak, S.IP.M.Si	2 
Anggota	: Drs. Syamsir, M.Si,Ph.D	3 
Anggota	: Afriva Khaidir, MAPA. Ph.D	4 
Anggota	: DR.Dasril M.Ag	5 

Mengesahkan:

Dekan FIS UNP



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

ABSTRAK

MEI RISKA ELEN : NIM 2010/55032. RESPONSIVITAS MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENERBITAN KTP ELEKTRONIK (E-KTP) DI KECAMATAN PANTI KABUPATEN PASAMAN

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penerbitan e-KTP yang belum terlaksana dengan baik karena masih adanya masyarakat yang tidak memiliki e-KTP, yang dipengaruhi oleh tidak adanya Kartu keluarga dan pengaruh usia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Pelayanan penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman ditinjau dari segi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. 2) Responsivitas masyarakat terhadap penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman ditinjau dari tahap afektif, kognitif, psikomotor. 3) faktor-faktor yang mempengaruhi respon masyarakat terhadap pelayanan penerbitan KTP elektronik (e-KTP) di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman ditinjau dari diri orang yang bersangkutan, sasaran respon, faktor situasi.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *snow ballsampling*. Jenis datanya adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui wawancara dan studi dokumentasi. Sedangkan uji keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi sumber. Kemudian data dianalisis dengan cara reduksi data, analisis data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan pelayanan penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman sudah terlaksana dengan baik, tetapi sarana berupa ruang tunggu belum memadai bagi masyarakat, dapat dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat pada saat antri ketika mengurus e-KTP. Respon masyarakat terhadap penerbitan e-KTP kurang baik dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki e-KTP hal tersebut terlihat dari jumlah masyarakat yang telah melakukan perekaman yaitu hanya sekitar 5.520 orang dari 20.221 orang wajib e-KTP dan dipengaruhi oleh faktor situasi yang mana saat pelayanan situasinya yang padat/tidak teratur mengakibatkan masyarakat merasa tidak nyaman saat memperoleh pelayanan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum warrahmatullahiwabarrakatu

Alhamdulillahirabbila'lamin, Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Responsivitas Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman”**. Tak lupa shalawat serta salam senantiasa selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, kepada keluarga, sahabat, serta tak lupa juga kita yang senantiasa selalu istiqamah dan ikhlas untuk menjadi umatnya.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Selama penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang selalu mendukung penulis secara langsung atau tidak langsung. Maka dengan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Yanuar Kiram sebagai Rektor Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial UNP.

3. Ketua jurusan Ilmu Sosial Politik Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D dan Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Bapak Drs.Syamsir,M.Si,Ph.D yang telah banyak membantu memperlancar penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Yasril Yunus, M.Si selaku Pembimbing 1 dan Bapak Adil Mubarak, S.IP. M.Si selaku Pembimbing 2 yang telah membimbing dan membantu penulis dalam penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Ibu Dra.Jumiati, M.Si, Bapak Afriva Khaidir, MAPA.Ph.D dan Bapak DR.Dasril M.Ag selaku tim penguji yang dapat memberikan masukan, kritik dan saran yang bermanfaat untuk kelanjutan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen program studi Ilmu Administrasi Negara sebagai inspirasi penulis menjadi manusia yang memiliki ilmu yang baik dan bernilai.
7. Bapak Jon Wilmar A.Md selaku Camat Panti, Bapak Hutriyanto SH selaku Sekertaris Camat Panti
8. Bapak Idris Sardi S.PdI, Ibu Susi Nelmi S.IP selaku pegawai kontrak e-KTP Kantor Camat Panti yang telah membantu penulis saat penelitian.
9. Teristimewa untuk orang tuaku, adik-adikku tersayang serta keluarga yang telah memberikan Do'a, dorongan dan semangat untuk terus menjadi anak yang berguna dan berprestasi. Dengan do'a, semangat serta dorongan itulah penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.

10. Rekan-rekan program studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2010 terima kasih atas segala kebaikannya.
11. Seluruh sahabat dan teman teman-temanyang telah membangkitkan semangat studiku, serta telah memberi masukan dan bantuan selama ini, baik dalam penulisan skripsi maupun dalam menjalani studi selama ini.
12. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang ikut berpartisipasi memberikan bantuan dan dorongan baik moril maupun materil kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga bimbingan, bantuan dan arahan yang telah diberikan menjadi amal saleh dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda di sisi Allah SWT, amin. Dalam penyusunan skripsi ini peneliti telah berusaha semaksimal mungkin, namun demikian penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, hal itu disebabkan oleh keterbatasan penulis sendiri.

Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sehat dan masukan-masukan yang sifatnya membangun dari semua pihak, guna kesempurnaan penelitian selanjutnya. Semoga Allah senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya bagiku semua. Amin
Ya Robbal' alamin.

Padang, Juli 2014

Mei Riska Elen

NIM. 55032/2010

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	v
Daftar Gambar	vii
Daftar Tabel	viii
Daftar Lampiran	ix
BAB I	PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II	KAJIAN KEPUSTAKAAN
A. Kajian Teori	9
1. Konsep Responsivitas.....	9
2. Konsep Pelayanan Publik	13
3. Kualitas Pelayanan Publik	25
4. Konsep KTP Elektronik (e-KTP)	28
B. Kerangka Konseptual	34
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN
A. Jenis Penelitian	35
B. Lokasi Penelitian	36
C. Informan Penelitian	36
D. Jenis dan Sumber Data	37
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Alat Pengumpulan Data	38
G. Teknik Pengujian Data	39
H. Teknik Analisis Data	40
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
1. Temuan Umum	
1. Gambaran Umum Kecamatan Panti	42
2. Gambaran Umum Kantor Camat Panti	44
3. Visi dan Misi Kantor Camat Panti	45
4. Struktur Organisasi Kantor Camat Panti.....	48
5. Sumber Daya Manusia Yang Dimiliki Kantor Camat Panti	50
6. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Camat Panti.....	51
7. Isu-isu Strategis Kantor Camat Panti	59

2. Temuan Khusus	
1. Kualitas Pelayanan Penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman	62
2. Respon Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman.....	73
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Respon Masyarakat terhadap Pelayanan Penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman.....	76
3. Analisis dan Pembahasan	
1. Kualitas Pelayanan Penerbitane-KTP di Kecamatan PantiKabupaten Pasaman.....	79
2. Respon Masyarakat terhadap Pelayanan Penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman.....	85
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Respon Masyarakat Terhadap Pelayanan penerbitane-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman.....	86

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan	89
B. Saran	90

DAFTAR PUSTAKA	92
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	94
-----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Petugas Kantor Camat Panti.....	50
2. Alur Pengurusan e-KTP	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

1. Struktur Organisasi Kantor Camat Panti	49
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pedoman Wawancara	94
2. Dokumentasi	98
3. Surat Izin Penelitian	
4. Surat Izin dari Kesbangpol	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan, setiap warga negara selalu berhubungan dengan aktifitas administrasi pemerintahan. Fungsi pemerintahan menurut Rasyid (dalam Muchlis Hamdi 2011:32) ada empat, yaitu pelayanan (*public service*), pembangunan (*development*), pemberdayaan (*empowering*), pengaturan (*regulation*). Terkait dengan empat fungsi pemerintahan tersebut fungsi pelayanan merupakan fungsi pokok yang mesti dilakukan oleh pemerintah.

Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (dalam Pasolong 2007:128), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan dengan tujuan untuk melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dan disebut dengan pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Pasolong 2007:128) adalah

sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sebagai pemberi pelayanan setiap aparat pemerintah harus selalu meningkatkan pelayanan secara terus menerus dan berkelanjutan. Karena itu negara harus menjamin akses warganya terhadap pelayanan tersebut. Pelayanan pendidikan dan kesehatan umumnya menjadi pelayanan dasar yang dijamin oleh negara. Pelayanan seperti ini harus dapat diakses oleh warga negara tanpa kecuali, tanpa melihat status sosial ekonomi, ras, etnisitas, agama, dan ciri-ciri subjektif lainnya. Berbagai pelayanan administratif, seperti pelayanan KTP, akte kelahiran, sertifikat tanah, dan perizinan, merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. (Inu kencana Syafiie : 2005)

Banyaknya penduduk Indonesia, warga wajib memiliki bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang disebut dengan kartu tanda penduduk (KTP). Kartu ini wajib dimiliki bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki Izin Tetap Tinggal (ITAP) yang sudah berumur 17 tahun atau telah kawin. (www.kependudukan.go.id Web Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil DKI. Jakarta)

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa Kartu Tanda Penduduk atau disingkat KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Seiring perkembangan teknologi informatika maka KTP juga dikembangkan dalam bentuk elektronik. Kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) dibuat secara elektronik dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi berupa dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian dengan berbasis pada database kependudukan nasional sebagai pengganti KTP konvensional. Penerbitane-KTP diharapkan dapat berjalan lancar karena memiliki fungsi dan kegunaan yang sangat membantu pemerintah dan masyarakat dalam pemanfaatan pelayanan publik, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menghindari terjadinya kecurangan dalam pelayanan publik, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan sistem informasi kependudukan berbasis teknologi yang pelaksanaannya didorong oleh pemerintahan elektronik (*e-government*).

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2011 Pasal 10 menjelaskan KTP berbasis NIK, yang disebut KTP elektronik, adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP nasional dengan sistem

pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Pasal 2 menjelaskan tujuan e-KTP yaitu untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan berbasis NIK secara nasional.

Realisasi e-KTP merupakan upaya pemerintah dalam menertibkan administrasi kependudukan. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2010 pasal 10 tentang penerapan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional, dijelaskan bahwa untuk konsolidasi penerapan KTP berbasis NIK secara nasional perlu penyesuaian waktu penyelesaian paling lambat akhir tahun 2012.

Menanggapi Peraturan Presiden Republik Indonesia tersebut, pemerintahan di Kecamatan Panti melakukan beberapa program kerja untuk meningkatkan proses perekaman e-KTP. Kecamatan Panti merupakan salah satu Kecamatan yang terdapat di Kabupaten Pasaman, Sumatera Barat. Kecamatan Panti memiliki 1 Nagari ditambah 2 Nagari persiapan, yaitu Nagari Panti, Nagari Persiapan Panti Selatan, dan Nagari Persiapan Panti Timur. Beberapa program kerja tersebut penulis dapatkan dari hasil wawancara pada hari Jumat tanggal 3 Januari 2014, setelah dilakukan wawancara dengan Susi Nelmi selaku pegawai yang menangani e-KTP, maka diperoleh program kerja Kecamatan Panti yaitu:

1. Melakukan pelatihan pendamping perkecamatan dari pusat. Maksudnya tiap kecamatan ada pendampingnya yang diberikan pelatihan oleh konsorsium. Konsorsium adalah penanggungjawab pelaksanaan e-KTP.
2. Sosialisasi Kecamatan.
3. Masing-masing Kecamatan menunjuk 4 (empat) operator.
4. Kemudian operator yang telah dipilih Kecamatan mensosialisasikan kepada wali jorong.
5. Kemudian melakukan pembagian surat undangan atau panggilan kepada masyarakat yang cukup umur/17 tahun untuk melakukan perekaman e-KTP.

Dengan dilaksanakannya program kerja tersebut menimbulkan respon yang bermacam-macam dari masyarakat. Jumlah penduduk wajib e-KTP di Kecamatan Panti yaitu 20.221 orang, berdasarkan data rekapitulasi penduduk wajib KTP yang belum perekaman e-KTP di Kecamatan Panti yaitu sebanyak 14.701 orang. Hasil survey sederhana penulis dari 10 responden di Kecamatan Panti pada 21 Maret 2014 enam responden sudah memiliki e-KTP dan tidak menemukan masalah tetapi ada empat responden yang tidak memiliki e-KTP karena mereka beranggapan bahwa e-KTP bukanlah hal yang penting bagi mereka. Hal tersebut terjadi karena masyarakat kurang tau tentang kegunaan dari e-KTP. Alasan lain juga diungkapkan oleh bapak Syahrial M. Nur selaku wali jorong Murni Panti, bapak Rustam wali jorong Bahagia, bapak Sabri wali jorong Sentosa, bahwa

penerbitan e-KTP belum terlaksana dengan baik, yang dipengaruhi oleh tidak adanya KK (kartu keluarga) dan pengaruh usia sehingga masyarakat tidak mau melakukan perekaman e-KTP.

Mengingat begitu pentingnya e-KTP maka penulis tertarik melakukan penelitian untuk melihat sejauh mana Responsivitas Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat diuraikan banyak faktor yang mempengaruhi penelitian, diantaranya:

1. Rendahnya respon masyarakat terhadap penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman
2. Masih ada masyarakat yang belum memiliki e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka penulis memilih responsivitas masyarakat terhadap pelayanan penerbitan e-KTP sebagai objek perhatian untuk dikaji secara ilmiah.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman?

2. Bagaimanakah respon masyarakat terhadap pelayanan penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman?
3. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi respon masyarakat terhadap pelayanan penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman
2. Untuk mengetahui responsivitas masyarakat terhadap pelayanan penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman
3. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi respon masyarakat terhadap pelayanan penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang dikemukakan penulis diatas, maka penelitian ini diharapkan berguna bagi :

1. Penulis, sebagai salah satu syarat untuk menamatkan perkuliahan dan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik, pada Fakultas Ilmu Sosial.
2. Bagi Instansi, sebagai bahan acuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

3. Bagi masyarakat, untuk dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman terhadap pentingnya e-KTP.
4. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang, sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitasnya agar dapat menciptakan tamatan yang berkompeten dibidangnya.
5. Mahasiswa, sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.