

**KEBIJAKAN UU NOMOR 23 TAHUN 2006 TENTANG ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN STUDI TENTANG PELAKSANAAN PELAYANAN BIDANG
E-KTP DI KANTOR KECAMATAN TANAKAN KABUPATEN PAMEKASAN**

MUHAMMAD ALY UMAR, SH, MH.

Abstract

Exercising regional autonomy which has been rolled out by the government since 2001 to bring changes in the implementation of local government. One of those changes is the provision of wider authority in some areas of governments adiministration. Along increased breadth of this authority, The local government bureauchracy to manage and menyelenggaraan public servants to better suit the needs of the community. Certainly take the opportunity to set the area of E-ID card (e-ID services) that have been implicitly set diataur services in the book of government Administration act and otherproduct such as the law minister of state apparatus empowerment (kepmenpan) No.63/Kep / M.Pan/7/2003 abaot general guidelines for the implementation of pubic service. It dikarena care system less transparency perceived by the public and the pubic does not even know the information abaot policy decisions abaout procedures or procedures for prefenting the implementation of E ID E-KTP, The constrains faced by both internal factor is that the e KTP Program is improptu, frequent occurrence of network errors, and frequent occurrence of power failure, etc., aqnd externa factors is that people complain abaout tranportation because the radius of the residence where the implementation of remote areas, based temuaan researches apparently people prefer to make a living rather than taking part in the succes of e-ID card program. Thus the government should strive to improve the quality of sevice to the public by caryfing system services, education and training of human reources and regulatory services that focus not the mis understanding between the servant and the served. Building on the phenomenon above, the writer raised several issues at the district office ilanakan pamekasan.

Keywords : policy, population administration, the implementation of E-KTP

Abstrak

Pelaksanaan otonomi daerah yang telah di gulirkan oleh pemerintah sejak tahun 2001 membawa perubahan dalam pelaksanaan pemerintahan di daerah. Salah satu perubahan itu adalah pemberian wewenang yang lebih luas dalam penyelenggaraan beberapa bidang pemerintahan. Seiring bertambah luasnya kewenangan ini, maka aparat borokrasi pemerintahan dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayan publik dengan lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Tentunya daerah dapat memanfaatkan peluang untuk mengatur tetang E-KTP (Pelayanan E-KTP) yang telah diatur pelayan secara

implisit telah diatur dalam kitab undang-undang administrasi pemerintah dan produk hukum lainnya seperti keputusan menteri pemberdayaan aparatur negara (kepmenpan) No.63/Kep/M.Pan/7/2003 rena trantentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. hal itu dikarena tranpansi sistem pelayanan kurang dirasakan oleh masyarakat tidak tahu informasi mengenai keputusan kebijakan tentang prosedur atau tata cara pelaksanaan E-KTP sehingga menghambat pelaksanaan E-KTP, Adapun kendala-kendala yang dihadapi baik internal maupun eksternal maupun eksternal didasarkan atas beberapa hal antara lain : bahwa dalam perekaman E-KTP faktor internalnya iaah bahwa program e-KTP bersifat dadakan, sering terjadinya jaringan eror, dan sering terjadinya mati dikarenakan radius antara tempat tinggal masyarakat dengan tempat pelaksanaan jaraknya jauh, berdasarkan temuan peneliti ternyata masyarakat memiih mencari nafkah daripada ikut serta dalam rangka mensukseskan program E-KTP. Dengan demikian pemerintah harus berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat Dengan memperjelas sistem pelayanannya, penyuluhan dan pelatihan sumberdaya manusia serta regulasi pelayanan yang terarah supaya tidak terjadinya mis understanding antara pelayan dan yang dilayani. Berpijak pada fenomena diatas maka penulis mengangkat beberapa masalah dikantor kecamatan tlanakan kabupaten pamekasan.

Kata kunci : Kebijakan, administrasi kependudukan, pelaksanaan E-KTP

PENDAHULUUAN

Otonomi daerah merupakan peluang bagi daerah untuk mengembangkan potensi-potensi yang ada di daerahnya. Dengan hadirnya undang-undang otonomi daerah diberi wewenang melakukan kegiatan-kegiatan yang bersifat lokalitas dalam menumbuhkembangkan sumber daya manusia maupun sumber daya manusia dalam rangka bertujuan demi kesejahteraan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.

Pelaksanaan otonomi daerah yang telah digulirkan oleh pemerintah sejak tahun 2001 membawa perubahan dalam pelaksanaan pemerintahan daerah. Salah satu perubahan itu ialah pemberian wewenang yang lebih luas dalam penyelenggaraan beberapa bidang pemerintah, antara lain di dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 14 telah ditegaskan secara terperinci urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah kabupaten/kota yang meliputi 16 urusan wajib yaitu perencanaan dan pengendalian pembangunan; perencanaan, pemanfaatan dan pengawasan tata ruang; penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat; penyediaan sarana dan prasarana umum; penanganan bidang kesehatan; penyelenggaraan pendidikan; penanggulan masalah sosial; pelayanan bidang ketenagakerjaan; fasilitas pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah; pengendalian lingkungan hidup; pelayanan pertahanan; pelayan kependudukan dan catatan sipil; pelayanan administrasi umum pemerintah; pelayanan administrasi penanaman modal; penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya; dan urusan wajib lainnya yang diamankan oleh peraturan perundang-undangan.

Disamping urusan wajib tersebut, di dalam ayat (2) pasal yang sama dijelaskan pula mengenai urusan pemerintahan kabupaten/kota pemerintahan yang secara nyata ada dan berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan kondisi, kekhasan dan berpotensi unggulan daerah yang bersangkutan. Seiring bertambahnya luasnya kewenangan, maka aparatur birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya.

Sebagaimana dikemukakan Hoesen (2001:1) otonomi daerah merupakan wewenang untuk mengatur urusan pemerintahan yang bersifat lokalitas menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat. Dengan demikian desentralisasi menjelmakan otonomi masyarakat setempat untuk memecahkan berbagai masalah dan pemberian layanan yang bersifat lokalitas demi kesejahteraan masyarakat yang bersangkutan, desentralisasi dapat pula disebut otonomisasi, otonomi daerah diberikan kepada masyarakat dan bukan kepada daerah atau pemerintahan daerah.

Namun, hingga sekarang ini kualitas pelayanan masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus kebutuhan masyarakat, seperti pelayanan bidang kesehatan, pelayanan bidang keternagakerjaan, fasilitas pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah, pelayanan pertanahan, pelayanan kependudukan dan catatan sipil, pelayanan administrasi umum pemerintahan, pelayanan administrasi penanaman modal dan penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya. Biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli), merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dimana hal ini juga sebagai akibat dari berbagai permasalahan pelayanan publik yang belum dirasakan oleh rakyat. Disamping itu, ada kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik dimana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit mendapatkan pelayanan. Sebaliknya, orang dengan sangat mudah mendapatkan segala keinginan. Untuk itu, apabila ketidakmerataan dan ketidakadilan ini terus menerus terjadi, maka pelayanan yang berpihak ini akan memunculkan potensi yang sangat berbahaya dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Potensi ini antara lain terjadinya disintegrasi bangsa, perbedaan yang lebar antara yang kaya dan miskin dalam konteks pelayanan, peningkatan perekonomian yang lambat, dan pada tahapan tertentu dapat meledak dan merugikan bangsa Indonesia secara keseluruhan.

Kemudian, terdapat kecenderungan diberbagai instansi pemerintah pusat yang enggan menyerahkan kewenangan yang lebih besar kepada daerah otonom, akibatnya pelayanan publik menjadi tidak efektif, efisien dan ekonomis dan tidak menutup kemungkinan unit-unit pelayanan cenderung tidak memiliki tanggungjawab, reponsivitas dan tidak representative yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Banyak contoh yang dapat diindikasikan: seperti pelayanan dibidang pendidikan, kesehatan, transformasi, pelayanan kependudukan dan catatan sipil, fasilitas sosial, dan berbagai pelayanan dibidang jasa yang dikelola pemerintahan

daerah belum memuaskan masyarakat, kalah dengan pelayanan yang dikelola oleh pihak swasta.

Kejadian-kejadian tersebut lebih disebabkan karena paradigma pemerintahan yang masih belum mengalami perubahan secara signifikan. Paradigma lama tersebut ditandai dengan perilaku aparatur negara dilingkungan birokrasi yang masih menempatkan diri untuk dilayani bukannya untuk melayani bukan dilayani, di era demokratisasi dan desentralisasi saat ini, seluruh perangkat birokrasi perlu menyadari pelayanan berarti pula semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun, yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku birokrasi “melayani bukan dilayani”, mendorong bukan menghambat”, mempermudah bukan memperhambat, “sederhana bukan berbelit-belit”, “terbuka untuk setiap orang, bukan hanya segelintir orang”. (Mustopa didjaja, 2003)

Transparansi, tanggung jawab dan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat tentunya berdasarkan prinsip-prinsip yang ada dalam manajemen pelayanan publik : three Es (efisien, efektif, ekonomis). Agar pelayanan publik berkualitas, sudah sepatutnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik tersebut. Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah pergeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasikan pada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Dengan begitu, tidak ada pintu masuk alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan publik selain sesegera memulai mungkin mendengarkan suara publik itu sendiri. Inilah yang akan menjadi jalan bagi peningkatan partisipasi masyarakat di bidang pelayanan publik.

Gagasan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami perubahan seiring meningkatnya tuntutan rakyat dan perlembagaan pemerintah itu sendiri, namun masih belum memuaskan dalam arti posisi masyarakat dan pemerintah sudah mulai menguntungkan dalam kerangka pelayanan sebagaimana diamanatkan dalam undang-undang nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan bahwa pemerintah wajib memberikan nomor induk kependudukan (NIK) kepada setiap penduduk Indonesia serta mencantumkan dalam setiap dokumen kependudukan. Selanjutnya, penduduk Indonesia juga wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk selanjutnya disingkat dengan (KTP). Karena KTP tersebut mempunyai spesifikasi dan format KTP Nasional dengan pengamanan khusus, sebagaimana yang dimaksud dalam peraturan presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas peraturan presiden nomor 2006 tahun 2009.

Saat ini juga penerapan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini belum menyebabkan adanya basis sistem pelayanan terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Dalam Program penerapan E-KTP tersebut berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) nasional yang untuk digunakan sebagai identitas jati diri seseorang yang bersifat tunggal dengan demikian mempermudah penduduk ataupun masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah

ataupun swasta karena tidak lagi memerlukan KTP setempat. KTP ini juga wajib dimiliki oleh warga negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki izin tetap yang sudah berumur 17 tahun atau sudah pernah kawin atau telah kawin. KTP berlaku selama lima tahun dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan lahirnya bersangkutan.

Sementara itu E-KTP merupakan kartu tanda penduduk yang baru saja diluncurkan oleh pemerintah yang salah satu tujuannya untuk mengurangi kerangkapan data dan digencarkan untuk mencegah teorititis. Selain itu E-KTP mempunyai kelebihan dengan yang terdahulu, karena E-KTP belum lama diluncurkan dan peralatannya masih terbatas serta sosialisasinya yang kurang maka belum semua daerah bisa mendapatkan E-KTP tersebut, hal itu karena transparansi sistem pelayanan kurang dirasakan oleh masyarakat dan bahkan masyarakat tidak tahu mengenai informasi mengenai keputusan kebijakan tentang prosedur atau tatacara pelaksanaan E-KTP sehingga menghambat pelaksanaan E-KTP, adapun kendala-kendala yang dihadapi baik internal maupun eksternal didasarkan atas beberapa hal antara lain : bahwa dalam perekaman E-KTP faktor internalnya ialah bahwa program E-KTP bersifat dadakan, sering terjadinya jaringan eror, dan sering terjadinya mati lampu, dll, dan faktor eksternalnya ialah bahwa masyarakat mengeluh mengenai transportasi dikarenakan radius antara tempat tinggal masyarakat dengan tempat pelaksanaan jaraknya jauh, berdasarkan temuan peneliti ternyata masyarakat lebih memilih mencari nafkah daripada ikut serta dalam mensukseskan program E-KTP. Dengan demikian pemerintah harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dengan memperjelas sistem pelayanannya, penyuluhan dan pelatihan sumberdaya manusia serta regulasi pelayanan yang terarah supaya tidak terjadinya mis understanding antara pelayan dan dilayani.

Berpijak pada fenomena diatas maka penulis tertarik untuk mengetahui tingkat kebenarannya melalui wadah penelitian ilmiah ini yang diformat dalam judul : kebijakan UU No23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan “ Studi Tentang Pelayanan Bidang E-Ktp Di Kantor Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan). Penelitian tesis dari latar belakang seperti terurai diatas , maka pelaksanaan daam penelitian tesis ini dapat dirumuskan sebagai berikut : (1) bagaimana implementasi kebijakan pelayanan publik bidang E-KTP dikecamatan tlanakan (2) kendala dan permasalahan apa yang dihadapi dalam peaksanaan pelayan publik bidang e-KTP dikecamatan tlanakan dan bagaimana solusi pemecahannya serta prospek kedepan.

Tujuan penulis lakukan di kecamatan Tlanakan kabupaten pamekasan adalah tentang kebijakan UU No 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependuduka” studi tentang pelaksanaan pelayanan bidang e-KTP di kantor kecamatan tlanakan kabupaten pamekasan) bertujuan untuk : (1) mendeskripsikan kebijakan publik bidang e-KTP dan solusi pemecahannya serta prospek kedepan. Penelitian yang penulis lakukan berusaha mendapatkan temuan yang lebih mendalam dan komprehensif sesuai dengan tema penelitian. dari hasil peneitian tersebut diharapkan akan mengungkap bagaimana kebijakan UU No 23

tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (studi tentang pelaksanaan pelayanan di bidang e-KTP Di Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan) akan berguna : (1) bagi pemerintah untuk memberikan masukan kepada pemerintah daerah Di Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan tentang implementasi kebijakan pelayanan publik dibidang E-KTP sebagai desentralisasi dan otonomi daerah menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah; (2) hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah referensi ilmiah sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu baik dari kalangan akademisi maupun masyarakat umum; dan (3) bagi penelitian selanjutnya , hasil pijakan bagi penelitian yang lebih mendalam berkenaan dengan implementasi kebijakan publik di bidang pelayanan E-KTP.

Dalam tesis Novandy (2009) yang berjudul persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada bagian administrasi kemasyarakatan dan kesejahteraan pemerintah kabupaten simalungun , dia mengatakan adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publiknya, berdasarkan analisis crosstab (uji-*chi square*), yakni aspek kesederhanaan (prosedur pelayanan yang berbelit-belit), aspek kejelasan (adanya transparansi biaya yang dikeluarkan), aspek akurasi (urusan sesuai dengan yang dikehendaki), aspek keamanan (bukti tanda terima diberikan), dan aspek kemudahan akses (jarak lokasi kantor dan tempat tinggal dan ketersediaan angkutan umum ke lokasi kantor). Sementara dalam tesis kuncoro (2006) yang berjudul: studi evaluasi pelayanan publik dan kualitas pelayanan di rumah sakit, Dr. Soetomo, dia mengatakan bahwa mengevaluasi Implementasi perda pelayanan publik sangat mempengaruhi pelayanan publik. Paradigma baru prima memposisikan pelanggan / pasien sebagai keutamaan dalam memperoleh pelayanan dapat dirasakan dikalangan pelanggan. Lebih lanjut dalam skripsi widya sani (2011) yang berjudul : akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik (studi kasus pelayanan pengurusan kartu tanda (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) dikampung sungai liput kecamatan kejuruan muda kabupaten Aceh Tamiang), dia mengatakan untuk dapat mewujudkan pemerintahan yang baik yang bercirikan Good Governance maka yang paling penting penerapannya prinsip-prinsip seperti Akuntabilitas dan Transparansi dalam proses pelayanan publik. Buruknya kinerja pelayanan publik saat ini disebabkan karena belum terlaksananya transparansi dan akuntabilitas yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam tesis Saragi (2010) yang berjudul Evaluasi Kualitas pelayanan publik (Studi tentang pelayanan administratif di rumah sakit umum pusat H. Adam Malik Medan), faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas administrasi adalah sistem prosedur dan administrasi serta kualitas sumber daya manusia yang masih perlu untuk ditingkatkan. Dan saran yang diberikan adalah agar sistem birokrasi lebih dipersingkat dan kualitas sumber daya manusia ditingkatkan. Dalam tesis Novisari (2012) yang berjudul penilaian kualitas pelayanan publik dalam sistem administrasi manunggal dalam satu atap (SAMSAT) Keliling Di Unit Pelayanan Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Sumatra Utara Tebing Tinggi, Bahwa kualitas pelayanan terhadap masyarakat sering dijadikan tolak ukur didalam melihat keberhasilan

suatu organisasi atau instansi pemerintah. Kemudian, pemerintah sebagai penyedia pelayanan dengan kualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Sesuai dengan sifat dan karakter permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan penelitian dekskriptif kualitatif, dimana metode ini menekankan pada proses penelusuran data/informasi hingga dirasakan telah cukup digunakan untuk membuat suatu interpretasi. Pengamatan yang dilakukan sampai pada pemahaman secara mendalam, sehingga tidak terjat dalam pengetahuan tentang suatu informasi dianggap sudah final. Pernyataan tersebut searah dengan yang dikatakan oleh Bogdan Taylor (2005) bahwa metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang perilaku yang dapat diamati”. Penggunaan pendekatan kualitatif, karena: 1) lebih fleksibel 2) dapat menyajikan secara langsung hubungan antara penelitian dan responden 3) lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Terjadi pembiasaan kajian serta tidak menyimpang dalam pencarian data. Dalam penelitian kualitatif diperlukan suatu fokus penelitian sebagai wahana untuk membatasi studi, “pada dasarnya penelitian kualitatif tidak dimulai dari suatu yang kosong, tetapi dilakukan berdasarkan persepsi seseorang terhadap adanya suatu permasalahan” (Moleong 2005:92). Dengan kata lain, fokus itu memacu penelitian untuk mengarahkan pengumpulan data.

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan untuk memperoleh data dalam penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu metode pengumpulan data dengan cara terjun langsung ke lapangan yang menjadi objek penelitian. Penelitian lapangan atau *field research* ini meliputi : (1) *Observasi* yaitu teknik penelitian pengamatan secara sistematis terhadap data menjadi obyek penelitian yang akan diteliti; (2) *Interview*, yaitu penelitian dengan mengadakan tanya jawab atau wawancara langsung dengan responden yang menjadi objek penelitian; (3) *dokumentasi*, pengumpulan data dengan mempelajari dokumen-dokumen, baik berupa mempelajari dokumen-dokumen, baik berupa catatan-catatan, pedoman-pedoman, peraturan dan foto-foto yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

Dalam analisa data ini peneliti menggunakan analisis dengan menggunakan model interaktif. Analisa data model interaktif terdiri atas tahap-tahap yaitu : (1) reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan informasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan; (2) penyajian data sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan baik penyajian dalam bentuk tabel naratif guna menggabungkan informasi yang tersusun kedalam yang padu (3) Menarik kesimpulan / verifikasi yaitu mencatat keteraturan, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi peneliti.(Miles dan Huberman 1992 : 16-19).

Ketiga analisa data ini digunakan dalam penelitian agar data yang diperoleh senantiasa berjalan dengan fokus penelitian. Berdasarkan penelitian diatas, dapat dijelaskan bahwa data yang telah terkumpul direduksi berupa pokok-pokok temuan penelitian yang relevan dengan permasalahan, selanjutnya disajikan data, baik dalam bentuk data teks narasi, grafik, dan sebagainya, kemudian ditarik kesimpulan sementara untuk selanjutnya dilakukan verifikasi. kegiatan analisis interaktif tersebut, secara terus menerus berinteraksi dan berputar selama proses penelitian berlangsung sampai peneliti memperoleh makna permasalahan yang dikaji atau dibahas dalam penelitian. Untuk melihat derajat kepercayaan atau kebenaran terhadap hasil penelitian terhadap hasil penelitian diperlukan suatu standarisasi dalam penelitian kualitatif, standar tersebut keabsahan data diperlukan pelaksanaan tehnik pemeriksaan dengan didasarkan pada empat (4) macam kriteria : (1) Kredibilitas; untuk memperhatikan derajat kepercayaan temuan dengan jalan pembuktian oleh penelitian pada kenyataan ganda yang sedang diteliti dengan cara : (a) memperpanjang masa observasi, dengan diedit dan kemudian diadakan pengecekan kembali kelapangan; (b) pengamatan secara seksama atau tekun, dalam kegiatan ini pengamatan dalam kegiatan atau pelaku atau aktor yang menjadi obyek penelitian; (c) membicarakannya dengan orang lain sebagai usaha untuk memenuhi derajat kepercayaan dengan sejawata serta berkonsentrasi dengan pembimbing penelutian; (d) Triangulasi adalah untuk mengecek kebenaran data dengan membandingkannya dengan data yang lain yaitu dengan dari data dokumen dengan hasil wawancara dan sebaiknya; (e) mengadakan member ceck yaitu mengecek ulang secara garis besar setelah wawancara dengan para informan penelitian apakah sudah selesai belum, atau masih memerlukan perubahan sesuai yang diketrahui informan serta dengan mengkonfirmasi dengan penggali data; (2) keteralihan (*tranferbility*) keteralihan hasil penelitian biasanya berkenaan dengan pertanyaan sehingga hasil penelitian ini dapat diaplikasikan atau digunakan dalam situasi lain. Untuk memenuhi kriteria ini maka penelitian berusaha untuk menyajikan hasil penelitian dengan mempercayawawana ilmiah melalui suatu dekskripsi secara terperinci; (3) Ketergantungan (*dependibility*) ; hal ini berkaitan dengan kemampuan hasil studi untuk diulang kembali atau dibuat replika atau uji ulang, yakni mengganti konsep realibilitas, disamping itu juga digunakan tehnik-tehnik yang untuk kredibilitas; (4) Kepastian (*conformability*) ; untuk mewujudkan kepastian tersebut maka peneliti mendiskusikan dengan pembimbing dan setiap tahap dalam penulisan tesis ini maupun konsep yang dihasilkan dari lapangan dikonsultasikan dengan pembimbing pula. (Miles dan huberman 1992:20)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Model Organisasi Menejemen Pelayanan Publik

Kantor Kecamatan Tlanakan pada pelayanan KTP adalah menggunakan UPTSA (Unit Pelayanan Satu Atap) dikarenakan keterbatasan peralatan dalam pelaksanaan E-KTP. Akan tetapi dalam pelaksanaan KTP ini diawali dengan melakukan sosialisasi untuk

memberikan transparansi tentang pelayanan yang akan dilaksanakan. Dalam pelaksanaan E-KTP yang terpenting adalah memberikan pemahaman terlebih dahulu terutama pada petugas dan dilanjutkan pensosialisasian terhadap masyarakat tentunya harus bisa memahami. Sehubungan dengan transparansi pelayanan E-KTP, maka diperlukan keseriusan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, tentunya harus mempertemukan *framework* antara pelayanan dan yang dilayani, sehingga pelayanan tepat guna dan terarah sesuai dengan keinginan bersama.

Temuan sebelum peneliti melakukan wawancara terdapat berbagai persoalan mengenai pelayanan yaitu bahwa masyarakat belum merasakan bentuk transparansi pelayanan, masyarakat tidak menghiraukan atas pelaksanaan E-KTP Sehingga hal itu menghambat terlaksananya pelayanan E-KTP. Sosialisasi yang berbentuk penyuluhan hanya berlaku pada pelaku pelayanan E-KTP baik petugas di internal kecamatan dan aparatur desa saja akan tetap masyarakat kurang banyak mendapatkan perhatian intens. Ketika ditanya masyarakat lebih memilih meneruskan pekerjaannya daripada ikut serta dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP. Tentunya melihat kondisi di atas, pemerintah harus memberikan pemahaman tentang pentingnya E-KTP.

Dari penjelasan diatas sangat jelas bahwa demi mencapai kemudahan dan kesederhanaan pelayanan E-KTP, Instansi pemerintahan harus memberikan pelayanan yang terbuka bagi masyarakat. Karena transparansi sistem pengelolaan pelayanan pelayanan E-KTP akan membuka ruang partisipatif dan antusiasme masyarakat sesuai yang diharapkan.

Sebagaimana peneliti temukan dilapangan melalui petugas perekaman E-KTP dan masyarakat sekitar kecamatan Tlanakan , bahwa untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik , tentunya harus dimulai dari *humannya* dan yang terpenting transparansi pelayanan terhadap masyarakat tepat sasaran. Di dalam Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan terdapat beberapa macam program berkenaan dengan pelayanan. Tetapi peneliti menitik beratkan pada pelayanan yang dilaksanakan oleh Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan, karena bagi peneliti indikator suksesnya dalam pelaksanaan E-KTP adalah pelayanan yang berkualitas dengan prinsip-prinsip dasar *three es : efektif, efisien, dan ekonomis*. Adapun kebijakan dari Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan adalah guna meningkatkan pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat .

Peneliti dilapangan menemukan dari panca Supriyanto, bahwa Transparansi pelayanan E-KTP ini dimulai dengan pensolidan tim pelaksana pelayanan KTP di internal Kantor Kecamatan Tlanakan setelah itu melakukan sosialisasi melalui mitra kerja yaitu Kepala Desa, sekertaris desa dan perangkatnya, hal ini akan memberikan keterbukaan terhadap masyarakat terhadap program E-KTP, karena dengan begitu masyarakat akan mengetahui prosedur atau tata cara pelaksanaan E-KTP. Pada pelaksanaan E-KTP hal yang terpenting adalah memberikan pemahaman terlebih dahulu terutama pada petugas dan dilanjutkan dengan pensosialisasian terhadap masyarakat, karena petugas merupakan pelayanan bagi masyarakat tentunya harus bisa memahami.

Sehubungan dengan transparansi pelayanan E-KTP, maka diperlukan keseriusan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, tentunya harus mempertemukan *framework* antara pelayan dan yang dilayani, sehingga pelayanan tepat guna terarah sesuai dengan keinginan bersama. Temuan sebelum meneliti melakukan wawancara terdapat berbagai persoalan mengenai pelayanan yaitu bahwa masyarakat belum merasakan bentuk transparansi pelayanan, masyarakat banyak tidak menghiraukan atas pelaksanaan E-KTP, sehingga hal itu menghambat terlaksananya pelayanan E-KTP. Sosialisasi yang berbentuk penyuluhan hanya berlaku pada pelayanan E-KTP baik petugas di internal kecamatan dan aparatur desa saja akan tetapi masyarakat kurang banyak mendapatkan perhatian intens. Ketika ditanya masyarakat lebih memilih meneruskan pekerjaannya daripada ikut serta dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP. Tentunya melihat kondisi diatas, pemerintah harus memberikan pemahaman tentang pentingnya E-KTP.

Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima sinambela(2006 : 5-6) menjelaskan yang tercermin dari : (1) transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan cepat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; (2) akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan ; (3) kondisional, yakni pelayanan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas; (4) partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi,kebutuhan, dan harapan masyarakat; (5) kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain; dan (6) keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Kegiatan yang dilakukan tersebut untuk sekarang telah membuahkan hasil sehingga masyarakat merasa senang dan mudah dalam penggunaan fasilitas yang diberikan sehingga pelaksanaan pelayanan tersebut berjalan lancar dan masyarakat tidak lagi kebingungan melakukan berpartisipasi dalam perekaman e-KTP.

Argumen peneliti menyatakan bahwa pengelolaan pelayanan e-KTP ini bisa membantu untuk meningkatkan pelayanan berkualitas dibidang e-KTP tentunya partisipasi masyarakat dalam mensukseskan pelayanan tersebut sangat diperlukan peran aktif masyarakat. Karena dalam penyelenggaraan pelayanan tidak akan berjalan lancar seperti yang diharapkan. Sebaliknya pemerintah harus konsisten (*All-out*) dalam memberikan pelayanan yang dilihat dari sarana fisik yang kasat mata, dengan indikator-indikatornya yang meliputi sarana parkir, ruang tunggu, jumlah pegawai, media informasi pengurusan, media yang informasi keluhan, dan jarak ke tempat layanan. Kedua adalah *Reability*, yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari sisi kemampuan dan kehandalan dalam menyediakan layanan yang terpercaya, meliputi proses waktu penyelesaian layanan dan proses waktu pelayanan keluhan. Ketiga, bertitik tolak dari kemampuan dan kehandalan yang dimiliki, untuk

selanjutnya indikator kualitas pelayanan pun harus ditunjang dari sisi *Responsivenessnya*, yaitu kualitas yang dilihat dari sisi kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Keempat adalah *Assurance*, yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari sisi kemampuan petugas dalam meyakinkan kepercayaan dengan adanya kejelasan mengenai masyarakat. Adapun indikator-indikatornya adalah dengan adanya kejelasan mengenai mekanisme layanan dan kejelasan mengenai tarif layanan. Kelima adalah *Empathy*, yaitu kualitas pelayanan yang diberikan berupa sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap masyarakat (konsumen). Dalam konteks ini, indikator yang dilihat adalah adanya sopan santun petugas selama proses pelayanan berlangsung.

Dari temuan di lapangan dan didukung oleh teori dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang sangat besar harapannya karena sama-sama menguntungkan antara pelayanan dan pelanggan karena jika pelaksanaan seirama dalam arti (*Ceck and Balance*) maka pelayanan dan pelanggan sama-sama merasakan dampak dari pelayanan yang berkualitas itu, berkenaan hal diatas, bahwa pelayanan e-KTP akan membantu untuk mempermudah pendataan penduduk indonesia.

Implementasi Kebijakan Menejemen Pelayanan Publik

Berdasarkan keputusan Bupati Pamekasan Nomor : 188/117A/432.131/2012. Tentang Tim Kelompok Kerja Penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Kecamatan Tlanakan Pasal 5 : Tim POKJA Kecamatan Tlanakan mempunyai tugas melakukan sosialisasi penerapan kartu tanda penduduk elektronik; mempersiapkan tempat pelayanan Kartu tanda penduduk elektronik; mempersiapkan tempat pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik; mempersiapkan surat pemanggilan penduduk wajib e-KTP; melakukan fasilitasi, mobilisasi penduduk, wajib e-KTP, dll, terhadap kartu tanda penduduk elektronik ; melakukan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik; dan melakukan perekaman wajib e-KTP. Sedangkan teknis pelaksanaan pelayanan e-KTP ialah : (1) prosedur/tata cara proses layanan e-KTP adalah menyediakan ruang (tempat) tunggu warga, meja dan kursi, dan petugas sortir dan petugas aparator; (2) rincian jumlah penduduk, wajib KTP dan TMT adalah total jumlah penduduk kecamatan Tlanakan : 61.040 orang, jumlah wajib KTP untuk proses e-KTP : 45.302 orang, ada KTP SIAK masih berlaku sampai tahun 2014, dan (TMT) 5 Tahun, dan tanpa dipungut biaya. Untuk tata kerja pelayanan E-KTP ada dan sangat sesuai pelayanan, petugas sortir (pemanggilan waktu antrean dan Transportasi untuk warga pada waktu proses perekaman), tidak hanya kebijakan bagi yang sakit/usia senja didahulukan, sabar dan penuh tanggung jawab, dan Dinas kependudukan dan Catatan Sipil. Sedangkan aspek masyarakat antara lain : (1) akses informasi antara lain : (a) sosialisasi serta tindak lanjut informasi serta pemberitahuan kepada Kepala Desa; (b) banyak manfaatnya, sebagai Kartu Tanda Penduduk yang baru; dan (c) cukup sabar (antusias warga tinggi); (2) Tahapan prosedur pelayanan e-KTP adalah terima undangan, absensi, antre

menunggu panggilan petugas sortir e-KTP, dan masuk ruangan menuju petugas operator e-KTP. Sementara itu untuk akuntabilita pelayanannya antara lain : (1) tanggung jawab petugas terhadap efektifitas keberlanjutan pelayanan prima Kecamatan Tlanakan ; dan (2) dengan adanya e-KTP, identitas data kependudukan lebih akurat (benar/valid) dan rasa kesadaran dan antusias warga tinggi. (Data Dokumentasi : Tanggal 13-02-2013)

kebutuhan informasi mengenai tata cara pelayanan e-KTP ini akan membantu mensukseskan pelayanannya sesuai dengan target. informasi kebijakan pelayanan terlalu lama sedangkan antreannya membludak, hal ini disebabkan oleh mis *understanding* masyarakat terhadap informasi terhadap dari tim penyampai informasi tersebut kurang tepat sasaran, sehingga masyarakat lebih memilih memenuhi kebutuhan pekerjaannya daripada informasi tersebut.

Dari penjelasan diatas sangat jelas bahwa demi mencapai kemudahan dan kesederhanaan pelayanan e-KTP, Instansi pemerintah harus memberikan pelayanan yang transparan bagi masyarakat karena transparansi sistem pengelolaan pelayanan e -KTP, instansi pemerintahan harus memberikan pelayanan yang terbuka bagi masyarakat. Karena transparansi sistem pengelolaan pelayanan e-KTP akan membuka ruang partisipatif serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam waktu jangka pendek maupun jangka panjang.

Dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan dimulai dengan memahami programnya terdahulu supaya kegiatan yang dilaksanakan searah dengan rencana pelayanan tersebut, Daniel A Mazmanian dan Paul A Sabatier (1979), menjelaskan makna implementasi kebijakan ini dengan mengatakan bahwa : 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 setelah di sahkannya pedoman – pedoman dan kebijakan Negara yang mencakup baik usaha – usaha untuk mengadministrasikannya maupun menimbulkan akibat atau dampaknya nyata pada masyarakat atau kejadian – kejadian. Maksudnya ialah pelaksanaan keputusan dasar biasanya dalam bentuk undang – undang namun dapat pula berbentuk perintah – perintah atau keputusan – keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan yang lazimnya keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi menyebutkan secara tega tujuan atau sasaran yang ingin dicapai dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya.

Hal diatas akan memperkuat dalam penyelenggaraannya mengenai pelayanan. Akan tetapi terkait dengan sosialisasi, instansi pemerintah tidak sendiri dalam melakukannya, melainkan harus melibatkan masyarakat karena kedua sumber daya ini harus berjalan selara demi pencapaian tujuan. Dari temuan dilapangan dan didukung oleh teori diatas dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa selain SDM yang harus diperhatikan dalam mensosialisasi kebijakan, namun faktor sarana yang mendukung akan mempengaruhi dan mempercepat proses pelaksanaan berkenaan dengan sosialisai kebijakan pelayanan tersebut. Kesimpulanya terbuka dalam segala kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi

yang diperlukan dalam pelayanan penyelenggaraan pelayanan harus memiliki berbagai instrumen yang memungkinkan masyarakat pelanggan menyampaikan keluhan, kritik maupun saran, serta harus menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh masyarakat secara proaktif.

Kendala – Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan Kebijakan Kecamatan Tentang Pengelolaan Pelayanan E-KTP

Seperti diketahui bersama bahwa sampai saat ini persepsi masyarakat khususnya mengenai pelayanan masih dinilai relatif negatif. Pelayanan masih menjadi momok bagi banyak orang. Hal ini dipicu oleh traumatic masalah, yang menggunakan sistem pelayanan E-KTP mampu menggugah partisipasi masyarakat. Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan E-KTP Kecamatan Tlanakan ini telah mampu membantu pemerintah, yaitu dengan pendisiplinan catatan kependudukan melalui inovasi dari KTP Manual menuju KTP Elektrik. Akan tetapi keberhasilan dalam pelaksanaan E-KTP tentunya dihadapkan banyak kendala-kendala baik Internal Dan Eksternal. Kendala-kendala tersebut sebagai berikut : (1) internal, antara lain : (a) mengenai kondisi pelayanan E-KTP secara keseluruhan, kendala yang dihadapi ialah masih seputar *lack of acces* dan *lack of data assesment* (penanganan khusus) dimana setiap masyarakat harus menempuh jarak yang jauh ke tempat perekaman dan mendahulukan masyarakat yang lanjut usia. Kendala-kendala itu jugalah yang membuat kewalahan dan membuat masyarakat tidak nyaman karena tidak urut sesuai nomer antran; (b) pelayanan E-KTP melalui internet terkadang terhambat oleh gangguan tekhnis baik jaringan (harus ditunda) baik maupun padamnya listrik; dan (c) Masyarakat kurang mendapatkan informasi dan kurang memahami prosedur tata cara pelaksanaan E-KTP. Dari pemaparan diatas, bahwa kendala-kendala tersebut merupakan fenomena konflik dalam organisasi, (2) Eksternal, antara lain : (a) penyebaran informasi kurang tepat sasaran, karena tujuan utama penyebaran informasi pelaksanaan E-KTP adalah untuk memberikan pengertian dan penyadaran bagi masyarakat sehingga masyarakat sadar untuk berpartisipasi aktif dalam mensukseskan pelaksanaan perekaman E-KTP; (b) kurangnya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan sehingga petugas bekerja ekstra dan memberi penyadaran secara langsung pada masyarakat; (c) masyarakat kurang memahami prosedur tatacara proses perekaman E-KTP sehingga menghambat proses pelaksanaan pelayanan E-KTP; dan (d) kurangnya harmonisasi secara menyeluruh antara masyarakat dengan petugas.

Dari penjelasan, bahwa kendala-kendala dari pelaksanaan E-KTP tersebut masih belum maksimal diselesaikan akan tetapi kecamatan tlanakan telah berusaha mengantisipasi dengan lebih banyak pendekatan terhadap masyarakat yaitu dengan melakukan penyuluhan tentang pentingnya E-KTP, serta fungsi dan manfaatnya, karena dengan tindakan tersebut akan mengurangi kendala-kendala, baik kendala internal maupun eksternal; dan (3) upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Kantor Kecamatan Tlanakan merencanakan program pelayanan E-KTP dengan melalui komitmen dan kesadaran

masyarakat diharapkan bisa membantu guna meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP. Upaya – upaya yang dilakukan sebagai berikut : (1) upaya pengembangan sumberdaya manusia baik yang berupa pelatihan magang, penyuluhan terhadap pegawai atau petugas pelayanan E-KTP; (2) Menciptakan sistem yang dapat menghasilkan suatu pengertian yang baik masyarakat dan petugas terutama prosedur pelaksanaan E-KTP, Sehingga tidak terjadi *understanding* pemahaman oleh masyarakat; dan (3) perlu dilakukan suatu regulasi tentang pelaksanaan pelayanan E-KTP dengan pemanfaatan sumberdaya manusia dalam rangka menunjang kesinambungan antara pelayan dan yang dilayani, peningkatan kualitas dan produktifitas pelayanan pemerintah dan partisipasi masyarakat demi menunjang pelayanan yang berbasis kemasyarakatan. Dengan partisipasi masyarakat tentunya akan menemukan kerjasama yang baik tidak akan menimbulkan diskriminatif atau keberpihak sepihak dalam memberikan pelayanan. Partisipasi masyarakat antara lain mengawasi dan mengontrol keberadaan kerja-kerja yang dilakukan oleh pemerintah.

Dari pemaparan diatas, bahwa dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP guna meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan peran serta proaktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan E-KTP demi terciptanya kualitas pelayanan. Karena hal itu akan mempengaruhi timbulnya rasa memiliki pemerintah dalam melakukan upaya-upaya tersebut. Maka, yang harus ditimbulkan adalah harmonisasi antara instansi pemerintah dan masyarakat, dengan begitu akan terjadinya saling kontrol atau *ceck and balance* antara kedua belah pihak.

PENUTUP

Berdasarkan temuan dan pembahasan kebijakan UU No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi kependudukan (Studi Tentang Pelaksanaan Pelayanan Didang E-KTP Di Kantor Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan) maka dapat disimpulkan : *pertama*, transparansi sistem pelayanan terhadap masyarakat antara lain : (1) menejemen pelayanan publik merupakan salah satu dari bagian dalam pembangunan nasional yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat yaitu transparansi sistem pelayan dengan melakukan sosialisasi hal itu dilaksanakan karena pelayanan publik adalah sarana bagi masyarakat dalam mengadakan perkara apapun yang berkenaan dengan kebutuhan masyarakat demi kelangsungan hidup bernegara dan kesejahteraan rakyat; (2) pelayanan E-KTP merupakan sub bagian dari seksi pemerintahan di bawah naungan kecamatan tlanakan dan sistem birokrasinya menggunakan UPTSA (Unit pelayanan satu atap) dengan mempunyai tugas membantu tugas-tugas negara dalam pelaksanaan E-KTP di Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan; dan (3) Diperlukan suatu kebijakan pengelolaan pelayanan publik dengan pemberdayaan sumber daya manusia dalam rangka menunjang kesinambungan usaha pembangunan dan kesejahteraan rakyat, peningkatan kualitas dan produktifitas pelayanan negara dan partisipasi masyarakat dalam menunjang pelayanan yang berbasis kemasyarakatan. Dengan partisipasi masyarakat tentunya akan menemukan

kerjasama yang baik dan tidak akan terjadi diskriminasi atau keberpihakan dalam memberikan pelayanan. Partisipasi masyarakat yang dimaksud ialah saling mengawasi dan mengontrol kerja-kerja yang dilakukan pemerintah.

Kedua, pemerintah memberikan informasi keputusan kebijakan tentang prosedur atau tatacara tentang pelaksanaan E-KTP, antara lain : (1) adapun bentuk implementasi dari pihak kecamatan tlanakan sehubungan dengan pengelolaan pelayanan publik meliputi usaha dan kegiatan, yaitu penyuluhan, pelayanan, pengawasan, dan penegasan peraturan (*law eferocement*); (2) Melakukan sosialisasi penerapan kartu tanda penduduk elektronik; (3) mempersiapkan tempat pelayanan kartu tanda penduduk Elektronik; (4) mempersiapkan surat pemanggilan penduduk wajib e-KTP (5) Melakukan fasilitasi, mobilisasi penduduk, wajib e-KTP, dll, terhadap kartu tanda penduduk elektronik; (6) melakukan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik; dan (7) melakukan perekaman wajib e-KTP.

Ketiga, kendala internal dan eksternal, antara lain : (1) mengenai kondisi pelayanan e-KTP secara keseluruhan , kendala yang dihadapi ialah mash seputar lack of acces dan lack of data assesment (penanganan khusus) diamana setiap masyarakat harus menempuh jarak yang jauh ketempat perekaman dan mendahulukan masyarakat yang lanjut usia. Kendala-kendala itu jugalah yang membuat kewalahan dan membuat masyarakat tidak nyaman karena tidak urut sesuai nomer antrean; (2) pelayanan E-KTP melalui internet terkadang terhambat oleh gangguan tekhnis baik jaringan (harus ditunda) baik maupun padamnya listrik; (3) masyarakat kurang memahami prosedur tatacara proses perekaman E-KTP sehingga menghambat proses pelaksanaan pelayanan E-KTP; (4) penyebaran informasi kurang tepat sasaran, karena tujuan utama penyebaran informasi pelaksanaan E-KTP adalah untuk memberikan pengertian dan penyadaran bagi masyarakat sehingga masyarakat sadar untuk berpartisipasi aktif dalam mensukseskan pelaksanaan perekaman E-KTP; (5) kurangnya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan sehingga petugas bekerja ekstra dan memberi penyadaran secara langsung pada masyarakat; (7) kurangnya harmonisasi secara menyeluruh antara masyarakat dengan petugas.

Keempat, upaya meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP. Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan merencanakan program pengelolaan pelayanan e-KTP dengan melalui komitmen dan kesadaran masyarakat diharapkan bisa membantu guna meningkatkan kualitas pelayanan pajak. Upaya yang dilakukan adalah melakukan pelatihan dan penyuluhan baik bagi pegawai maupun mayarakat sebagai obyek dari pelayanan pajak. Selain manfaat yang telah dirasakan oleh masyarakat terdapat kendala-kendala yang antara lain terhadap sumberdaya manusia (tingkat pendidikannya) yang kurang memadai diamana rata-rata tingkat pendidikan masyarakatnya masih rendah sehingga diperlukan upaya pengembangan sumber daya manusia baik berupa pelatihan, magang, dan penyuluhan.

Dalam pelaksanaan menejemen pelayanan publik sebaiknya mayarakat diikut sertakan (penyuluhan dan pemahaman), agar mereka mengetahui secara dekat akan manfaat dari

pelayanan publik, antara lain : (1) peningkatan pembangunan sumberdaya manusia perlu ditingkatkan secara kontinuitas yaitu dengan mengadakan pelatihan, dan penyuluhan; (2) Lebih meningkatkan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi, karena pelayanan tidak akan berjalan efektif, efisien dan ekonomis manakala pelayanan yang dilaksanakan tidak sepenuh hati; (3) diperlukan perubahan paradigma pelayanan publik yaitu pelayanan yang berorientasi sebagai penyedia menjadi pelayan menuju pelayan yang berorientasikan kebutuhan masyarakat; dan (4) Harmonisasi secara keseluruhan antara pemerintah sebagai aktor pelayan dengan masyarakat sebagai penerima pelayan untuk dapat mencapai keseimbangan dalam rangka pelaksanaan sistem perekaman E-KTP secara modern. Hal itu pada akhirnya akan dapat memberikan pengaruh yang kondusif terhadap pelaksanaan kebijakan UU No 23 Tahun 2006 (studi tentang pelaksanaan pelayanan bidang E-KTP di Kantor Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan).

DAFTAR PUSTAKA

- Agus sudrajat. 2006. *Membangun model pelayanan yang dapat memenuhi keinginan masyarakat, makassar;* penasma, hal 1.
- Dr. Lijan poltak sinambela, MM., M.P.d.,dkk
2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, kebijakan, dan implementai).*
Jakarta. PT. Bumi Aksara. Hal 5-6.
- Lexy J Moleong. 2002. *Metodologi penelitian Kualitatif, Bandung; Remaja Resdakarya, hal 12*
- MB. Milles dn Huberman press, 1992, *Analisis Data kualitatif, jakarta : Universitas Indonesia, hal 19*
- Lembaga administrasi negara.2007, Modul 1.
Paradigma kebijakan a otonomi daerah.
Diklat Teknis pelayanan publik, akuntabilitas, dan Pengelolaan mutu (*public service dilivery, Acountability, And Quality management*) Eselon 4 jakarta; LAN.
- Dimock, Marshall E.,1986. *Administrasi Negara.*
Jakarta : LAN
<http://www.bppt.go.id/indeks.php/lpnk/46-umum/996-e-ktp>. untuk kemajuan pelayanan publik dimasa mendatang
Undang-undang otonomi daerah nomor 32 Tahun 2004. Penerbit “citra umbara”.
2006. bandung