

PENERAPAN ELEKTRONIK *GOVERNMENT* (*e-Gov*) BIDANG KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KETAPANG

Oleh:
HASMIRAWATI
NIM. E42012040

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016

E-mail : hasmirawati53@yahoo.com

Abstrak

Skripsi ini tentang proses penerapan program kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Kabupaten Ketapang. Penulisan skripsi ini berdasarkan adanya permasalahan mengenai angka pencapaian penerapan e-KTP di Kabupaten Ketapang yang hanya mencapai 49% (228.833 jiwa) dari jumlah penduduk wajib KTP 466.187 jiwa, maka yang belum melaksanakan perekaman masih ada 51% (237.352 jiwa) lagi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini menggunakan teori *e-Government* oleh Indrajit. Hasil dalam penelitian ini adalah kurang baiknya kesiapan infrastruktur data dalam pengelolaan dan penginputan data e-KTP, kurang memadainya infrastruktur teknologi dan kesiapan infrastruktur manusia pada bagian pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang jumlah petugasnya sangat terbatas sehingga jumlah tersebut tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang datang untuk melakukan pembuatan e-KTP.

Kata-kata kunci : *e-Government*, Penerapan e-KTP, Kendala penerapan

THE APPLYING OF ELECTRONIC GOVERNMENT IN POPULATION SECTION AT POPULATION AND CIVIL REGISTRATION AGENCY OF KETAPANG REGENCY

Abstract

This undergraduate thesis is about the process of e-ID card applying in Ketapang Regency. This undergraduate thesis based on matter related with number of applying achievement of e-ID card in Ketapang Regency that only reach 49% (228.833 souls) of e-ID card obligation that is 466.187 souls, with the result that there is 51% (237.352 souls) more who did not make e-ID card. The research used qualitative research approach by descriptive research. The research used the Indrajit theory of e-Government. The result is The lack of available infrastructure data in management and e-ID cards data input, the lack of infrastructure technology and available of human infrastructure at e-ID card services in population and sivil registration agency Ketapang Regency because of the lack of officers untill that numbers not compared with population who want to make e-ID card.

Key Words : e-Government, e-ID card applying, Obstacle of applying

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

1.1 Latar Belakang Masalah

Perubahan dalam hal kemajuan teknologi yang sangat pesat dapat membuka pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Kenyataannya telah menunjukkan bahwa penggunaan media elektronik merupakan faktor yang sangat penting dalam berbagai transaksi internasional, terutama dalam bentuk transaksi perdagangan. Penataan yang tengah kita laksanakan harus pula diarahkan untuk mendorong bangsa Indonesia menuju masyarakat informasi.

Adapun pemanfaatan teknologi informasi pada umumnya ditinjau dari sejumlah aspek, diantaranya sebagai berikut:

1. E-Leadership,
2. Infrastruktur Jaringan Informasi,
3. Pengelolaan Informasi,
4. Lingkungan Bisnis,
5. Masyarakat dan Sumber Daya Manusia,

Perubahan-perubahan yang terjadi pada kemajuan teknologi informasi dan komunikasi menjadi sangat penting karena dengan kemajuan teknologi dan komunikasi tersebut dapat menembus jarak yang sangat jauh sehingga mempermudah setiap orang dalam berkomunikasi. Dengan adanya

kemajuan teknologi ini maka pemerintah harus dapat memanfaatkannya dengan baik. Dalam tujuannya memperbaiki kualitas layanan publik, meningkatkan efisiensi dan transparansi, serta banyak manfaat positif lainnya maka *e-Government* merupakan sesuatu yang perlu untuk dilakukan oleh organisasi pemerintahan. (Indrajit, 2004:5). *e-Government* menjadi sangat populer sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (*information and communication technology-ICT*).

Saat ini pemerintah telah menerapkan *e-Government* yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, transparan, bersih, adil, akuntabel, bertanggungjawab, responsif, efektif dan efisien. *e-Government* memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi pada berbagai aspek kehidupan, serta untuk peningkatan daya saing dengan negara-negara lain. Seperti yang tercantum dalam UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik *e-Government* menerapkan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik agar dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan transparansi dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat serta meningkatkan partisipasi publik.

Pelaksanaan *e-Government* dalam pelayanan publik dengan penggunaan teknologi dan informasi yang saat ini sedang berjalan dalam bidang pemerintahan

adalah kartu tanda penduduk elektronik. Melihat dari jumlah penduduk Indonesia yang sangat besar, Pemerintahan memerlukan program kependudukan yang akurat. e-KTP merupakan cara baru yang sedang dilaksanakan oleh pemerintah dengan membangun *database* kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem biometrik yang ada didalamnya, maka setiap pemilik e-KTP dapat terhubung ke dalam satu *database* nasional.

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang saat ini telah menerapkan *e-Government* bidang kependudukan dalam pembuatan e-KTP. Penerapan *e-Government* dibidang e-KTP dipandang sangat relevan dengan rencana pemerintah dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berbasis teknologi untuk mendapatkan hasil data kependudukan yang lebih tepat dan akurat. e-KTP merupakan KTP nasional yang sudah memenuhi syarat ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional, dan Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009. Pemerintah pusat telah menetapkan lima (5)

tahapan agar menjamin keakuratan data dari setiap warga yang akan melakukan perekaman e-KTP sehingga hasil dari perekaman e-KTP tersebut dapat bergabung pada *database* nasional. Berikut lima (5) tahap dalam pelaksanaan *e-Government* di bidang perekaman e-KTP, yaitu :

1. Pembacaan biodata : warga datang berdasarkan waktu yang telah ditentukan dengan membawa surat pengantar desa, kelurahan atau kecamatan;
2. Foto : Warga diharuskan melakukan foto diri terlebih dahulu. Foto diri ini dilakukan secara langsung oleh petugas yang bertugas dalam tahap pembuatan e- KTP. Foto yang dilakukan sebaiknya memakai pakai yang rapi, karena foto ini digunakan pada kartu e-KTP yang hanya dilakukan satu kali saja dan tidak bisa diganti dalam jangka lima (5) tahun kecuali kartu tersebut rusak atau hilang sebelum masa perpanjangan;
3. Perekaman tanda tangan : Warga diwajibkan melakukan tanda tangan untuk kemudian direkam ke dalam komputer dan disimpan untuk identitas warga.
4. Petugas merekam sidik jari dan scan retina mata
5. Petugas membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman

foto, tanda tangan dan sidik jari (Sumber : Sosialisasi Penerapan e-KTP Tingkat Kecamatan 2011, dikutip dari internet).

Pada saat ini pelaksanaan *e-Government* dalam bidang pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang terdapat hambatan-hambatan dalam pelaksanaannya. Berbagai hambatan yang terdapat dalam pelaksanaan *e-Government* dalam bidang e-KTP di Kabupaten Ketapang adalah terjadinya :

1. Kesalahan data penduduk. Hal tersebut dikarenakan pada proses perekaman data e-KTP, operator tidak mengkonfirmasi kepada masyarakat yang bersangkutan apakah datanya sudah benar atau belum dan selanjutnya proses perekaman dilanjutkan;
2. Dalam hal teknologi yaitu penggunaan alat rekam yang begitu terbatas jumlahnya sehingga membuka peluang terjadi kesalahan dalam pengelolaan data. Sebagian besar alat rekam telah rusak maka dibandingkan dengan jumlah penduduk yang setiap harinya yang datang untuk membuat e-KTP sebanyak kurang lebih 250 orang maka peluang terjadi kesalahan akan sangat besar;
3. Kurangnya koordinasi dari pihak kantor Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang dengan pihak kantor kecamatan dalam pemberian informasi mengenai sewaktu-waktu terjadinya gangguan jaringan atau kurangnya persayaratan kepada masyarakat yang memiliki jarak yang cukup jauh dari kantor pemerintahan yang bersangkutan akan enggan kembali lagi dalam penyelesaian pembuatan e-KTP tersebut. Kurangnya dukungan dari pemerintah yang bersangkutan dalam mensosialisasikan pentingnya penerapan *e-Government* dalam kepemilikan kartu tanda penduduk elektronik bagi penduduk yang belum melakukan perekaman untuk pembuatan e-KTP tersebut;

4. Terbatasnya jumlah pegawai pada bagian operator perekaman. Jumlah operator hanya ada 8 orang, 2 orang pada bagian operator dan sisanya terbagi pada kursi pelayanan dokumen kependudukan lainnya serta ada juga yang sedang dinas luar. Hal tersebut menjadi salah satu pemicu kesalahan dalam penginputan data penduduk. Dengan jumlah operator yang sedikit dibandingkan dengan jumlah penduduk yang datang mencapai kurang lebih 250 orang setiap harinya maka memicu kelelahan bagi operator dalam memberikan pelayanannya. Berdasarkan masalah tersebut penulis

berasumsi bahwa penerapan *e-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang belum berjalan secara efektif dan efisien.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang, pada tanggal 12 November 2015 tercatat 228.833 (49%) penduduk yang sudah melakukan perekaman e-KTP dari jumlah keseluruhan masyarakat Kabupaten Ketapang yang wajib KTP adalah 466.187 penduduk. Artinya masih ada 237.352 (51%) penduduk yang belum melaksanakan perekaman e-KTP (Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang, November 2015 (<http://suarapemred.co.id>)).

Pencapaian program penerapan e-KTP di Kabupaten Ketapang masih rendah jika dibandingkan dengan pencapaian Provinsi Kalimantan Barat yang telah mencapai 72% (<http://dukcapil.kemendagri.go.id,17Maret2014>), Kabupaten Kubu Raya mencapai 83% dari jumlah penduduknya 354.953 jiwa wajib KTP (<http://kalbar.antaranews.com,4Mei2014>) dan Kota Pontianak mencapai 86,65% (www.volarefm.com,10April2013).

Berdasarkan data yang telah ada dapat dijadikan bahan perbandingan dimana antara keempatnya, daerah Kabupaten Ketapang merupakan daerah yang memiliki

angka rendah dimana data tersebut menyatakan realisasi e-KTP Kabupaten Ketapang belum mencapai 50%. Berdasarkan hal tersebut maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa proses penerapan e-KTP di Kabupaten Ketapang belum optimal seperti yang diharapkan oleh pemerintah Kabupaten Ketapang. Penulis akan menggambarkan proses penerapan e-KTP secara detail di Kabupaten Ketapang.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan pembahasan latar belakang masalah maka dalam hal ini peneliti akan membatasi atau memfokuskan penelitian ini pada Proses Penerapan e-KTP di Kabupaten Ketapang.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang ada pada latar belakang, yaitu :

1. Terjadi kesalahan dalam menginput data;
2. Rusaknya alat perekaman e-KTP;
3. Kurangnya koordinasi;
4. Terbatasnya jumlah pegawai khususnya bagian operator perekaman.

maka yang menjadi pokok permasalahan pada penelitian ini adalah “Bagaimana proses penerapan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang ?”.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ada maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi proses penerapan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat secara teoritis

Dari segi keilmuan maka hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan kontribusi teknologi pemerintahan untuk mengembangkan ilmu pemerintahan khususnya di bidang *e-Government* dan dengan hasil dari penelitian ini bertujuan sebagai bahan referensi bagi siapapun yang akan meneliti dengan tema yang sejenis.

1.5.2 Manfaat secara praktis

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis berharap agar hasil dari penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi pemerintah Kabupaten Ketapang khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang untuk memaksimalkan dan meningkatkan pelaksanaan penerapan *e-Government* di bidang e-KTP dengan baik. Hal tersebut bertujuan agar keinginan pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan yang demokratis, transparan, bersih, adil, akuntabel, bertanggungjawab, responsif, efektif dan efisien bisa terwujud.

B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

1. Kerangka Teori

Istilah *e-Government* mengacu pada cukup banyak definisi. Secara umum, istilah yang berawalan “e” biasanya memiliki nuansa penggunaan teknologi internet sebagai sarana utama yang menggantikan media konvensional. Mengingat bahwa esensi tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan publik, maka konsep *e-Government* akan mengandung arti pada bagaimana pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan berbagai media teknologi, terutama internet, untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai “*customer*”-nya.

e-Government biasa dikenal dengan singkatan *e-Gov*, yang diartikan sebagai pemerintah digital, *online* pemerintah ataupun pemerintah transformasi adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya dalam salah satu bidang yang misalnya pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP. Selain itu *e-Government* merupakan suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Hal tersebut untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang biasa

dikenal dengan sistem demokratis. Menurut Djunaidi (dalam Ichwan, 2004: 7), *e-Government* diartikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas layanan pemerintahan.

Dalam membangun *e-Government*, terdapat enam hal pokok yang perlu disiapkan dalam penerapan *e-Government* (Indrajit, 2005:8), yaitu : (1) Infrastruktur Data; (2) Infrastruktur Legal; (3) Infrastruktur Institusional; (4) Infrastruktur Manusia; (5) Infrastruktur Teknologi; (6) Kepemimpinan dan Pemikiran Strategis.

1. Kesiapan data infrastruktur / Infrastruktur data berarti kesiapan ini meliputi manajemen sistem dimana salah satunya membahas tentang sistem informasi manajemen yang berarti merupakan salah satu upaya dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi secara cepat, tepat, lengkap, akurat dan terpadu untuk menunjang proses administrasi pemerintahan dan pelayanan masyarakat; dokumentasi merupakan kumpulan data yang tertuang kedalam bentuk file, dokumen, dan gambar untuk mendukung proses penerapan e-KTP; dan proses kerja dimana merupakan tahapan-tahapan yang dilakukan dalam mengawali proses

penerbitan hingga penerapan program e-KTP di tempat untuk menyediakan kuantitas dan kualitas data yang berfungsi pendukung menuju *e-Government*.

2. Kesiapan infrastruktur teknologi, inisiatif *e-Government* banyak bertumpu pada infrastruktur teknologi pemerintahan, terkadang implementasi ICT (*Information and communications technology*) harus berdasarkan dengan kondisi infrastruktur teknologi yang tersedia.

3. Kesiapan infrastruktur institusional yaitu *e-Government* hanya bisa maju jika institusi pemerintahan secara sadar eksis melakukan dan memfokuskan tujuannya dalam membangun *e-Government*. Koordinasi yang baik perlu dilakukan, terutama antar organisasi pemerintahan yang berkompeten.

4. Kesiapan infrastruktur manusia yaitu hal ini mencakup sikap, pengetahuan dan *skill*, terutama diantara staf organisasi pemerintah, yang diperlukan untuk implementasi dalam mendukung inisiatif *e-Government*. Sumber daya manusia yang handal dan budaya data *sharing* merupakan infrastruktur teknologi.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Berkaitan dengan penelitian ini peneliti ingin menggambarkan dan mendeskripsikan tentang Proses Penerapan Elektronik *Government (e-Gov)* Bidang Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang khususnya pada bagian proses penerapan e-KTP. Alasan penulis menggunakan jenis ini yaitu bahwa fenomena penerapan *e-Government* dalam bidang pembuatan e-KTP yang diteliti memerlukan pencarian, penelusuran dan analisa yang mendalam sehingga didalam penelitian ini dapat ditemukan jawaban atas berbagai fenomena yang terjadi dilapangan.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri yang dibantu oleh instrumen pendukung seperti pedoman wawancara, observasi dan dokumentasi. Serta alat bantu seperti tape recorder, alat tulis dan kamera.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu : Teknik observasi; Teknik Wawancara; dan Dokumentasi

Teknik analisis data menurut Sugiyono (2011:334) bahwa analisis data dalam kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data. Adapun langkah-

langkah dalam teknik analisis data penulis menggunakan reduksi data, penyajian data dan *conclusion drawing*. Kemudian teknik keabsahan data yang digunakan peneliti adalah triangulasi sumber. Alasan peneliti memilih menggunakan Triangulasi Sumber pada penelitian ini adalah sebagai cara yang membantu peneliti dalam mengecek data yang telah diperoleh dari beberapa sumber.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Kesiapan data infrastruktur

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa yang menjadi penyebab pada kesiapan infrastruktur data pada e-KTP adalah kurangnya ketelitian operator pada saat melakukan pengecekan ulang mengenai keakuratan data perekaman e-KTP masyarakat yang bersangkutan dan kurang mengerti dan pahami masyarakat akan waktu penyelesaiannya. Banyaknya masyarakat yang akan melakukan perekaman data e-KTP tidak sebanding dengan sumber daya manusia sehingga kesalahan yang terjadi pada tanggal, bulan, tahun, hingga nama pemilik e-KTP yang bersangkutan akan terjadi.

Penyebab-penyebab tersebut yang akan mempengaruhi minat masyarakat untuk membuat atau melakukan perekaman e-

KTP. Pada indikator kesiapan data infrastruktur pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum bisa melakukan pengumpulan dan pengelolaan data dengan tepat dan akurat serta tepat waktu, akan tetapi walaupun begitu pihak instansi selalu berusaha mengatasi kekurangan dan masalah yang terjadi dengan cara memberikan penjelasan secara baik, ramah tamah dan bersahabat kepada masyarakat yang bersangkutan agar bisa diterima dengan baik pula oleh masyarakat tersebut. Tidak hanya dengan memberikan penjelasan saja, tetapi ada tindak lanjut yang diberikan oleh pihak instansi terhadap masalah yang dihadapi masyarakat bersangkutan.

2. Kesiapan Infrastruktur Teknologi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, dapat diketahui bahwa kekurangan dalam kesiapan infrastruktur teknologi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang khususnya pada alat-alat pendukung dan penunjang proses penerapan e-KTP. Kekurangan tersebut seperti pada komputer, printer, ups, alat pencetakan (lengkap) e-KTP serta alat-alat pendukung dan penunjang proses perekaman data e-KTP. Kendala-kendala seperti inilah yang menghambat proses penerapan e-KTP sehingga Kabupaten Ketapang belum bisa mencapai angka 50% dalam penerapan e-KTP. Tindakan yang dilakukan untuk

mengatasi kendala yang terjadi seperti perbaikan peralatan yang rusak ringan dengan biaya yang minin sampai saat ini masih selalu dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang. Hal tersebut selalu dilakukan oleh pihak instansi demi mendukung pelaksanaan penerapan e-KTP di Kabupaten Ketapang agar mencapai target 100%.

Fasilitas penunjang dan pendukung proses perekaman e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang

No	Nama	Baik	Cukup baik
1	Ruangan kerja pegawai	✓	
2	Kipas angin	✓	
3	AC	✓	
4	Kursi dan meja kerja	✓	
5	Komputer		✓
6	Printer		✓
7	Alat perekaman e-KTP		✓
8	Alat pencetakan e-KTP		✓
9	Ruang tunggu	✓	
10	Nomor antrian	✓	
11	CPU		✓
12	UPS		✓

Sumber : oleh peneliti 2016

Daftar alat perekaman dan pencetakan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Ketapang

No	Nama	Jumlah	Kondisi baik	Kondisi tidak baik (rusak)
1	Alat perekaman e-KTP	1 set lengkap	✓	
2		1 set lengkap	✓	
3	Alat pencetakan e-KTP	1 set lengkap	✓	
4		1 set lengkap		✓

Sumber : oleh peneliti 2016

3. Kesiapan Infrastruktur Instiusional

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui indikator kesiapan infrastruktur instiusional, diketahui bahwa sudah berjalan cukup baik. Koordinasi yang dilakukan oleh pihak instansi kepada kecamatan serta bentuk sosialisasi baik secara lisan maupun pelaksanaan program jemput bola, memberikan hasil yang cukup baik. Selain itu pihak instansi juga berupaya menjalin hubungan baik dengan masyarakat yang akan melakukan pembuatan e-KTP. Kendala seperti sedikitnya masyarakat yang hadir pada sosialisasi sekaligus pada proses jemput bola di kecamatan dan terjadinya kerusakan server memang sangat menyulitkan pihak instansi. Pihak instansi sulit berkoordinasi dengan pihak kecamatan, karena masyarakat sepertinya lebih mementingkan pekerjaan mereka dari

pada melakukan perekaman e-KTP yang dilakukan oleh pihak instansi di kantor Kecamatan. Kemudian tidak adanya koordinasi antar pihak instansi kepada pihak kecamatan tentang kerusakan server itu, dikarenakan pihak instansi sendiri tidak mengetahui kapan kerusakan itu bisa diperbaiki dan terkadang dalam kerusakan seperti itu bisa saja data perekaman yang dilakukan masyarakat terbaca didatabase dan ada juga yang tidak dan harus melakukan perekaman ulang.

Berdasarkan pemaparan di atas, dengan kendala seperti itu membuat masyarakat yang berdomisili diluar kecamatan Delta Pawan enggan untuk melakukan pembuatan e-KTP. Dengan begitu tingkat eksistensi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten sangat diperlukan untuk dapat mensosialisasikan dengan lebih semangat dan bekerja keras agar bisa mendongkrak kemauan masyarakat untuk melakukan pembuatan e-KTP agar proses penerapan e-KTP di Kabupaten Ketapang berjalan dengan apa yang diharapkan kedepannya.

4. Kesiapan Infrastruktur Manusia

Berdasarkan hasil penelitian penulis yang menggunakan indikator kesiapan infrasturktur manusia yang mencakup sikap, pengetahuan dan skill, terutama diantara staf organisasi pemerintah, yang diperlukan untuk implementasi dalam

mendukung inisiatif *e-Government*. Kemampuan yang dimiliki oleh pegawai yang bertugas pada proses pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan sudah cukup baik. Baik dalam segi kemampuan mengoperasikan alat yang digunakan dalam proses pembuatan e-KTP dan kemampuan berkomunikasi dalam menjalin hubungan baik dengan masyarakat juga sudah cukup baik. Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang selalu memberikan sikap ramah tamah, sopan santun, dan juga sikap bersahabat kepada masyarakat yang akan melakukan proses pembuatan e-KTP. Sikap tersebut tidak hanya digunakan oleh pegawai yang menangani proses pembuatan e-KTP saja akan tetapi sikap tersebut berlaku pada semua pelayanan. Walaupun kadang kala ada masyarakat yang melakukan protes akibat terjadi kesalahan pada kebenaran data kepemilikan e-KTP, pihak petugas dengan baik mendengarkannya. Bukan hanya sekedar mendengarkan keluhan masyarakat saja akan tetapi pihak petugas juga meminta maaf akan kesalahan yang tidak diinginkan tersebut. Selain itu pihak petugas langsung menindaklanjuti permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dengan baik sehingga masyarakat juga bisa menerima penjelasan akan kesalahan yang terjadi dengan baik juga.

Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang sudah berupaya dengan cukup baik dalam mendukung proses penerapan e-KTP. Walau dengan jumlah pegawai dan alat yang terbatas, pihak instansi selalu berusaha mencari cara untuk menutupi kekurangan tersebut agar program e-KTP ini bisa berjalan dengan lancar. Selain itu tanpa adanya dukungan dan kemauan dari masyarakat itu sendiri, pihak instansi juga tidak bisa mensukseskan program e-KTP di Kabupaten Ketapang ini.

D. SIMPULAN

Berdasarkan uraian pada bab V tentang hasil penelitian dan pembahasan, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Bahwa infrastruktur data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang tentang pengelolaan dan penginputan data e-KTP masih kurang baik.
2. Bahwa infrastruktur teknologi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang yang mendukung program e-KTP masih kurang memadai.
3. Bahwa kesiapan infrastruktur institusional yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Ketapang dengan pihak Kecamatan sudah cukup baik.

4. Bahwa kesiapan infrastruktur manusia pada bagian pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang jumlah petugasnya sangat terbatas dan jumlah tersebut tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang datang dalam untuk melakukan pembuatan e-KTP.

1. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian serta kesimpulan yang ada, dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Seharusnya kesiapan infrastruktur data yang terkait dengan proses pengelolaan dan penginputan data yang dilakukan oleh petugas operator e-KTP mengenai kebenaran data harus dilakukan dengan teliti.
2. Seharusnya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang melakukan pengecekan secara rutin tentang kondisi alat-alat yang digunakan apakah dalam keadaan bisa digunakan atau tidak. Jika alat tersebut tidak dapat difungsikan maka pihak instansi harus bisa cepat mencari cara mengatasinya dengan cara memperbaikinya atau melaporkan kerusakan tersebut kepada pihak pusat secepatnya. Sebab alat tersebut sebagai pendukung

pelaksanaan program kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP).

3. Seharusnya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang harus meningkatkan jumlah pegawai pada bagian operator agar seimbang dengan jumlah masyarakat yang datang untuk membuat e-KTP dan dokumen kependudukan lainnya.
4. Seharusnya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang khususnya pada bagian e-KTP menggunakan aplikasi khusus untuk mencegah kesalahan input data serta menggunakan aplikasi khusus untuk mengatasi kerusakan server. Hal tersebut untuk mempercepat pelaksanaan perekaman e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

E. KETERBATASAN PENELITIAN

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Kesibukan informan membuat penulis sulit untuk melakukan wawancara. Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang tidak mempunyai data lengkap dalam bentuk *soft copy* atau catatan lengkap

sehingga penulis mengalami kesulitan dalam mengumpulkan data-data.

2. Keterbatasan waktu dalam melakukan penelitian karena waktu yang diberikan hanya 12 hari dan terhitung dengan hari libur. Selain itu, ada faktor dari penulis sendiri karena ini merupakan penelitian pertama yang dilakukan oleh peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan terdapat banyak kekurangan dari penulisan ini.

F. REFERENSI

Buku :

Andrianto, Nico. 2007. *Good e – Government : Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui e – Government*. Malang. Bayumedia

Djunaidi, Achmad. 2001. *Beberapa Pemikiran Penerapan e – Government dalam Pemerintah Daerah di Indonesia, Seminar Nasional e – Government & Workshop Linux” 30 Oktober 2002*. Yogyakarta. (Kutipan dari proposal penelitian Eka W. Saputra)

Ichwan, Muhammad. 2004. *Pelaksanaan e – Government di Bengkulu Utara*. Yogyakarta

Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Membangun Aplikasi e – Government*. PT. Elex Media Komputindo Gramedia, Jakarta.

_____. 2004. *Electronic Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Penerbit Andi, Yogyakarta.

_____. 2005. *e – Government in Action, Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan

Moenir, H.A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: Bumi Aksara

Moleong, Lexi J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabetha

_____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.C*. Bandung : Alfabeta.

_____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methodes)*. Cetakan ketiga. Bandung : Alfabeta

Perundang-Undangan

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 47 Tahun 2006 tentang *Standar Pelayanan Intruksi Presiden Nomor : 06 Tahun 2001 Tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika Republik Indonesia*

Intruksi Presiden Nomor : 03 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E – Government*.

Undang – Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009

Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 18 tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Ketapang.

Skripsi :

Evaluasi Pelaksanaan Program Beras Miskin di Desa Tonang Kecamatan Sengah Temilak Kabupaten Landak oleh Eliezer pada tahun 2013.

Impelementasi Peraturan Walikota No 92 Tahun 2011 Tentang Pengembangan e-Government Di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang Menuju Good Governance oleh Vioke Maburianto pada tahun 2013.

Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang oleh Rika Setiani pada tahun 2014.

Perencanaan Pembangunan Desa Melalui Partisipasi Masyarakat di Desa Semangut Utara Kecamatan Bunut Hulu Kabupaten Kapuas Hulu oleh Muhammad Efendi pada tahun 2013.

Penerapan eGovernment Kelurahan di Kantor Kelurahan Kerampuang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar oleh Siti Mutia Nurcahyadi pada tahun 2015.

Elektronik :

[Admin. 2014. Pokok Pikiran Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013.](http://disdukcapil.depok.go.id)
Melalui <<http://disdukcapil.depok.go.id>> (dikunjungi tanggal 28 April 2016. Pukul 13.19 WIB)

[Customer, Acer, Valued. 2015.--sitimutian-15750-1-skripsi-k.pdf.](http://repository.unhas.ac.id)
Melalui <<http://repository.unhas.ac.id>> (dikunjungi tanggal 14 Januari 2016. Pukul 13.45 WIB)

Faqs. 2016. **TAHAPAN PEREKAMAN DATA PENDUDUK WAJIB KTP DI RUANG PEREKAMAN.**
Melalui <<http://disdukcapil.pontianakkota.go.id>> (dikunjungi tanggal 15 Agustus 2016. Pukul 10.35)

Info, Slideplayer. 2016. **SOP PELAYANAN PENERBITAN KTP-EL PENGGANTI (SALAH DATA).** Melalui <<http://images.slideplayer.info>>

(dikunjungi tanggal 15 Agustus. Pukul 11.15)

Jatmiko, Dwi. 2014. **SKRIPSI : KUALITAS PELAYANAN KTP DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT.**

Melalui <<http://dukcapil.gunungkidulkab.go.id>> (dikunjungi tanggal 11 September 2015. Pukul 22.09 WIB)

[Kabuto. 2014. Bagan Alir SOP E-KTP.pdf.](http://www.dukcapil.kemendagri.go.id)

Melalui <<http://www.dukcapil.kemendagri.go.id>> (diunduh tanggal 14 Januari 2016. Pukul 10.29 WIB)

[Maburianto, Vioke. 2014. IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA NO 92 TAHUN 2011 TENTANG PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PALEMBANG MENUJU GOOD GOVERNANCE \(Studi di Satuan Kerja Perangkat Daerah \(SKPD\) Kota Palembang\).](https://www.scribd.com)

Melalui <<https://www.scribd.com>> (dikunjungi tanggal 14 Januari 2016. Pukul 11.29 WIB)

[Mobile, Friendly. 2014. Program Penerapan KTP Elektronik di Provinsi Kalimantan Barat.](http://dukcapil.kemendagri.go.id)

Melalui <<http://dukcapil.kemendagri.go.id>, 17Maret2014> (dikunjungi tanggal 11 Mei 2016. Pukul 13.59 WIB)

Oxtora, Rendra. 2014. **83 Persen Masyarakat Kubu Raya Miliki E-KTP.** Melalui <<http://kalbar.antaranews.com>>

(dikunjungi tanggal 28 April 2016. Pukul 07.57 WIB)

Sutan.2015. **237.354 Warga Kabupaten Ketapang Belum Rekam e-KTP.** Melalui <<http://suarapemred.co.id>>

(diunduh tanggal 12 Januari 2016. Pukul 21.55 WIB)

Volare, Warta. 2013. **PEREKAMAN E-KTP KOTA PONTIANAK BARU CAPAI 86,65 PERSEN.**

Melalui <<http://www.volarefm.com/perekaman-e-ktp-kota-pontianak-baru-capai-8665-persen/>> (dikunjungi tanggal 27 April 2016. Pukul 14.15 WIB)





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika universitas tanjungpura, yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : HASMIRAWATI
NIM / Periode Lulus : E42012040 / 2016
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address / HP : hasmirawati53@yahoo.com / 085348089094

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENERAPAN ELEKTRONIK GOVERNMENT (e-Gov) BIDANG KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KETAPANG**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

fulltext
 content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal Ilmu Pemerintahan

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 03 Oktober 2016




(HASMIRAWATI)