

TRANSPARANSI PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI KECAMATAN JAILOLO KABUPATEN HALMAHERA BARAT

MARGARETH SELONG
WELSON Y. ROMPAS
VERY LONDA

Abstract : E-ID card is a residence document containing security system / control both from administration side or information technology based on national demographic database. Making E-ID is wide open, easy, free and fast. In reality, obstacles in E-ID card service are still often found in E-ID card making service, among others most people have not get E-ID card dikarenakan, process that takes a long time, complicated, server system problem, poor infrastructure, lack of attention and good response from employees, the number of queues in the process of making E-ID cards, and the certainty of E-ID card issuance is not well implemented. Therefore, the researcher focused on Transparency of E-ID Card Making Service in Jailolo Sub-district, Halmahera Barat District. The purpose of this study is to analyze the Transparency of E-ID Card Making Service in Jailolo District. The research method used in this study is a qualitative approach where in research conducted is descriptive that is to know or describe the reality of the events studied. The process of data analysis is done by starting to examine all available data from various sources, namely obsevasi, interview, documentation and so on until withdrawal conclusion. Transparency of Public Service is openness and accountability of government related to service of making E-ID to society. In this case the focus of research is the service procedure, technical and administrative requirements, the service completion period, authorized and responsible officials, service promises, service standards, and location of services. The results of the research in the District of jailolo of West Halmahera showed that the Transparency of E-ID Making Service conducted by the local government apparatus has not been fully transparent in providing services for the community.

Keywords: Transparency, Public Service.

PENDAHULUAN

Selanjutnya berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi Kependudukan merupakan perubahan substansi yang mendasar di bidang administrasi kependudukan dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan NIK serta ketunggalan dokumen kependudukan. Namun penyelenggaraan pelayanan pembuatan E-KTP di Indonesia masih banyak kendala, seperti yang terjadi di Kecamatan Jailolo Kabupaten Halmahera Barat mengenai pelayanan pembuatan E-KTP, banyak dijumpai berbagai keluhan oleh masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah di Kecamatan Jailolo maupun di DISDUKCAPIL kabupaten Halmahera Barat, yang tidak sesuai dengan Peraturan Daerah tentang SOP pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten

Halmahera barat tahun 2016. Aparatur pemerintah daerah dalam hal ini kantor Kecamatan Jailolo dan Disdukcopil Kabupaten Halmahera Barat yang memiliki tugas kewenangan dibidang pelayanan pembuatan E-KTP, ini adalah dasar pelayanan aparat pemerintah kepada masyarakat meskipun terlihat sepele namun E-KTP merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan.

Melalui prosedur dan persyaratan seseorang berhak memiliki E-KTP alasannya menyangkut masalah legitimasi dalam eksistensinya sebagai penduduk wilayah Negara kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Namun kenyataannya banyak yang telah memenuhi syarat namun belum memiliki E-KTP. Beberapa alasan mengapa pelayanan pembuatan E-KTP di kecamatan Jailolo tidak terlaksana dengan baik adalah, nama pada KK dan akta kelahiran berbeda sehingga belum dapat diproses dalam pembuatan E-KTP, kehabisan blangko E-KTP membuat masyarakat menunggu cukup lama untuk mendapatkan E-KTP, gangguan jaringan yang

sering terjadi pada saat perekaman E-KTP, listrik yang padam secara tiba-tiba sehingga pada saat perekaman E-KTP menjadi terganggu, kerusakan alat perekaman E-KTP, terjadi pencurian alat perekaman E-KTP, masalah ini membuat Disdukcapil Halmahera barat menarik alat perekaman E-KTP dari seluruh kecamatan di Kabupaten Halmahera barat dan mengambil tanggung jawab penuh dalam pelayanan pembuatan E-KTP alasannya untuk memudahkan masyarakat dalam pembuatan E-KTP. Dengan demikian proses perekaman E-KTP sampai pada penerbitan E-KTP dilakukan di kantor Disdukcapil Kabupaten Halmahera Barat. Untuk mengatasi masalah mengenai lamanya penerbitan E-KTP bagi masyarakat, DISDUKCAPIL telah mengeluarkan Surat Keterangan Pengganti Identitas (SKPI), menurut Kementerian Dalam Negeri (KEMENDAGRI), Pemerintah Daerah (PEMDA) diharuskan menerbitkan Surat keterangan Pengganti Identitas (SKPI) bagi masyarakat yang telah melakukan perekaman E-KTP namun belum memiliki E-KTP, Surat Keterangan Pengganti Identitas ini berlaku selama 6 bulan apabila selama 6 bulan masyarakat belum menerima E-KTP maka SKPI ini harus diperpanjang masa berlakunya.

Masyarakat berharap pembuatan E-KTP akan lebih mudah dan cepat dalam proses penerbitan E-KTP bila dilakukan pada satu kantor, namun pada kenyataannya masih banyak keluhan masyarakat atas pelayanan pegawai Disdukcapil, kurangnya keramahan dan berbelit-belit dalam memberikan informasi untuk mendapatkan E-KTP bagi masyarakat yang telah melakukan perekaman E-KTP oleh pegawai Disdukcapil, membuat masyarakat merasa tidak dilayani dengan baik, beberapa perilaku diskriminasi juga dialami oleh masyarakat, selain itu pengurusan E-KTP yang seharusnya gratis dan selesai dalam jangka waktu dua minggu, tidak terlaksana dengan baik, beberapa pegawai Disdukcapil terkadang mengutip dana dari masyarakat dalam hal pengurusan E-KTP agar cepat selesai, minimnya dukungan fasilitas pengadaan kerja pemerintah daerah setempat, kurangnya informatif dan akomodatif, terbatasnya fasilitas, sarana, dan prasarana sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu, dan biaya, serta tindakan-tindakan yang berindikasi pada KKN. Akibatnya perlahan-lahan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap

kemampuan dan kinerja aparat pemerintah khususnya pegawai DISDUKCAPIL. Para pegawai Disdukcapil juga tidak memiliki sebuah bentuk laporan pertanggung jawaban mengenai kinerja para pegawai dalam pelayanan E-KTP sehingga dalam pelayanan pembuatan E-KTP oleh pegawai Disdukcapil masih jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Transparansi Pelayanan E-KTP

Mustotopadidjaja (2003 : 261) transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam membuat kebijakan-kebijakan sehingga dapat diketahui oleh masyarakat. Agus Dwiyanto (2006 : 80) mendefinisikan transparansi sebagai penyediaan informasi tentang pemerintahan bagi publik dan dijaminnya kemudahan di dalam memperoleh informasi-informasi yang akurat dan memadai. Dari pengertian tersebut dijelaskan bahwa transparansi tidak hanya sekedar menyediakan informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, harus disertai dengan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi tersebut.

Menurut Arifin Tahir (2015 : 116) prinsip-prinsip transparansi yaitu:

- a) Prinsip komunikatif, saling berhubungan, saling memahami, saling merasa antara Bupati/Walikota dan aparatnya sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik.
- b) Prinsip konsistensi, melakukan sesuatu kegiatan secara terus menerus dengan tekun dan benar tanpa keluar dari jalur/batas-batasan yang telah ditentukan maupun sesuai dengan ucapan yang telah dilontarkan sehingga menumbuhkan rasa percaya diri terhadap aparat itu sendiri.

Prinsip kohesivitas, saling ketergantungan antara Bupati/Walikota dan aparatnya serta publik karena tanpa mereka tujuan yang hendak dicapai tidak akan terpenuhi. Menurut Moenir (2005 : 47) menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, beberapa pelayanan umum yang didambakan menurut Beliau adalah, memudahkan dalam pengurusan kepentingan, mendapatkan pelayanan yang wajar, mendapat perlakuan yang sama tanpa pilih kasih., mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang. Hardiyansah (2011 : 11) mendefinisikan pelayanan dapat diartikan

sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus, baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak yang lain.

Menurut Undang-Undang republik Indonesia Nomor 24 tahun 2013, perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa Kartu Tanda penduduk Elektronik yang singkat E-KTP merupakan Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. Penduduk Warga Negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki E-KTP yang berlaku secara nasional sebagai SIN (*single Identity Number*) yang berbasis NIK dengan menggunakan teknologi computer dan basis data yang integraktif. NIK adalah Nomor Identitas kependudukan yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia. NIK hanya bisa diterbitkan oleh instansi pelaksana dengan menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). E-KTP untuk WNI berlaku seumur hidup dan bagi orang asing berlaku sesuai masa izin tinggal tetap di Indonesia. Dengan E-KTP masyarakat tidak perlu lagi memperpanjangnya tiap lima tahun, kecuali bagi warga Negara yang mengalami peristiwa atau perubahan status kependudukan. Seperti status menikah, atau perubahan domisili.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan, PERPRES Nomor 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas PERPRES Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional. PERMENDAGRI Nomor 8 Tahun 2016 Tentang perubahan kedua atas peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan

dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami transparansi pelayanan pembuatan E-KTP di kecamatan Jailolo. Menurut Moleong (2007 : 6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada Transparansi pelayanan E-KTP di kecamatan Jailolo dengan indikator Transparansi pelayanan menurut Tahir (2015:116) yaitu transparansi dalam, komunikatif, konsistensi, kohesivitas, dan partisipatif.

C. Lokasi Penelitian

Ada pun penelitian yang dilakukan oleh penulis mengambil lokasi di Kecamatan Jailolo kabupaten Halmahera Barat.

D. Instrumen dan Tehnik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan dua macam data menurut kualifikasi jenis sumbernya sebagai berikut :

Observasi, Suatu proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis, logis, objektif dan rasional mengenai berbagai fenomena, baik dalam situasi yang sebenarnya maupun dalam situasi buatan untuk mencapai tujuan tertentu (Arifin (2015).

Wawancara. Menurut Sujarweni (2014 : 23) wawancara merupakan proses untuk memperoleh informasi dengan cara-cara Tanya jawab secara tatap muka antara peneliti (sebagai pewawancara dengan atau tidak menggunakan pedoman wawancara) dengan subyek yang diteliti. Untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan harapan peneliti, maka dibutuhkan waktu yang relative lama dalam melakukan proses wawancara yang sedetail-detailnya dan hal ini bisa berlangsung secara berulang-ulang.

Dokumen, Dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif Sugiyono (2008 : 83). Dokumen sebagian adalah data berbentuk surat, catatan harian,

arsip foto, hasil rapat, cendera mata, jurnal kegiatan dan sebagainya.

E. Informan Penelitian

Di sini peneliti menggunakan tehnik Purposive sampling dalam menentukan informan penelitian. Purposive sampling adalah tehnik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representative Sugiyono (2010). Berdasarkan hal tersebut, maka informan dalam penelitian ini adalah Informan yang secara langsung terlibat dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Jailolo yaitu :

- a. Kepala DISDUKCAPIL : 1 orang
- b. Camat : 1 orang
- c. Sekcam : 1 orang
- d. Pegawai DISDUKCAPIL pelayanan E-KTP : 1 orang
- e. Operator komputer penerbitan E-KTP : 2 orang
- f. Masyarakat : 3 orang

F. Tehnik analisis data

Tehnik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif. Menurut Harbani pasolong (2013 :189) analisis deskriptif merupakan analisis yang banyak digunakan untuk mengkaji satu variable atau variable mandiri. Kajian demikian menunjukkan kepada kita misalnya profil suatu instansi pemerintah maupun swasta atau perusahaan, kelompok kerja, kelompok konsumen, dan subjek-subjek yang lain, tentang karakteristik seperti besar, komposisi, efisiensi, kesulitan,

dan lain-lain. Di samping itu analisis deskriptif juga berguna untuk menunjukkan kondisi atau posisi suatu subjek pada waktu-waktu tertentu.

Menurut Miles dan Huberman (dalam satori dan Komariah 2010), bahwa analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi bersamaan yaitu :

- a. Reduksi data, analisis data melalui reduksi data memungkinkan ketika peneliti melakukan penelitian dan mendapatkan data yang banyak juga relative beragam bahwa sangat rumit. Data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting. Data hasil mengikhtiarkan dan memilah-milah berdasarkan satuan konsep, tema, dan kategori tertentu akan memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data sebagai tambahan atas data sebelumnya yang diperoleh jika diperlukan.
- b. Penyajian data, merupakan langkah selanjutnya setelah reduksi data. Teknik penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam berbagai bentuk seperti table, graik, dan sejenisnya. Lebih dari itu, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dengan demikian yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks naratif. Adapun fungsi data display disamping untuk memudahkan dan memahami apa pun yang terjadi, juga untuk merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.
- c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi. Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data

berikutnya. Tetapi apa bila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat dijawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada dilapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya pernah ada. Temuan dapat berupa deskriptif atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

Sedangkan menurut Sugiono (2004:169) analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Ibukota Kabupaten Halmahera barat sejak awal terbentuk berada di Jailolo. Letak yang strategis karena dapat diakses oleh semua kecamatan serta nilai sejarah sebagai salah satu dari empat Kesultanan Moloku Kier aha menjadi nilai lebih penetapan Jailolo sebagai ibukota kabupaten. Pada tahun 2012 kecamatan jailolo terdiri dari 29 desa, pada tahun 2013 terdapat 5 desa baru hasil pemekaran, sehingga jumlah desa bertambah menjadi 34 desa. Kecamatan Jailolo adalah Kecamatan yang memiliki kepadatan penduduk yang lebih banyak dibandingkan kecamatan lain yang berada di Kabupaten Halmahera Barat, walau pun demikian namun sarana pendidikannya cukup memadai dari kecamatan-kecamatan yang berada di Kabupaten Halmahera Barat. Pada Tahun 2013 diperkirakan mencapai

29.288 jiwa atau sekitar 27,43 persen dari seluruh penduduk di kabupaten Halmahera Barat. Jumlah ini merupakan jumlah penduduk terbanyak di Kabupaten Halmahera Barat. Komposisi penduduk laki-laki di Kecamatan Jailolo lebih banyak dibandingkan perempuan. Hal ini terlihat dari besaran angka rasio jenis kelamin yang menunjuk ke angka 103.

Penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan Jailolo dan DUKCAPIL Halmahera Barat tentang pelayanan pembuatan E-KTP dilaksanakan berdasarkan Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Halmahera Barat Nomor 3.A Tahun 2016 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil :

Dalam pelayanan pembuatan E-KTP di DISDUKCAPIL masyarakat merasakan keluhan yang telah disampaikan mengenai pelayanan E-KTP tidak di dengar oleh DISDUKCAPIL, kurangnya empati pegawai DISDUKCAPIL membuat tingkat kepercayaan masyarakat terhadap DISDUKCAPIL mengenai pelayanan E-KTP berkurang, pada tahap pertama pelayanan pembuatan E-KTP hingga saat ini masih didapati berbagai keluhan dan kesulitan yang dialami oleh masyarakat dikarenakan DISDUKCAPIL tidak memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk ambil bagian dalam memberikan saran, usulan dan kritikan mengenai pelayanan pembuatan E-KTP. Menurut masyarakat keputusan mengenai pelayanan pembuatan E-KTP dilakukan oleh DISDUKCAPIL dan disampaikan kepada masyarakat. Pelayanan pembuatan E-KTP dilakukan oleh pegawai DISDUKCAPIL terlalu kaku, berbelit-belit dalam memberikan informasi, biaya dan waktu tidak jelas, tidak sesuai dengan PERDA tentang Standar oprasional Prosedur pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di kabupaten Halmahera Barat, kurangnya kesadaran para pegawai DISDUKCAPIL dalam meningkatkan pelayanan yang lebih baik untuk masyarakat, membuat masyarakat dipersulit dengan keadaan yang demikian dan membuat masyarakat menjadi kecewa atas perilaku para pegawai DISDUKCAPIL khususnya dalam pelayanan E-KTP. Saling membutuhkan antara aparatur pemerintah daerah khususnya pegawai DISDUKCAPIL terhadap masyarakat mengenai aturan pelayanan pembuatan E-KTP yang tidak memberikan masyarakat peluang untuk memberikan saran atau masukan perihal

kinerja para pegawai DISDUKCAPIL, dirasakan oleh masyarakat belum memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat dalam pelayanan pembuatan E-KTP.

Penyelenggaraan pelayanan pembuatan E-KTP di DISDUKCAPIL tidak sesuai dengan Peraturan Daerah (PERDA) perihal jangka waktu pelayanan administrasi kependudukan dan pembiayaan, dikarenakan masih banyak ditemui berbagai kendala mulai dari ketidakpastian waktu pelayanan pembuatan E-KTP serta pungutan liar mengenai biaya pembuatan E-KTP.

Pelayanan dilakukan untuk menyediakan segala yang diperlukan oleh masyarakat agar memudahkan masyarakat dalam berbagai urusannya, pelayanan pembuatan E-KTP di Kabupaten Halmahera Barat, masih dirasakan belum maksimal, kelemahan ini antara lain seperti masyarakat yang mendatangi kantor DISDUKCAPIL untuk mengurus E-KTP sesuai jadwal yang telah ditetapkan ternyata tidak mendapatkan pelayanan dengan baik, warga yang mendatangi kantor DISDUKCAPIL sejak pukul 07:30 WIT hingga pukul 16:30 WIT menunggu waktu giliran tetapi akhirnya mereka tidak dilayani akibat waktu pengurusan yang tidak sesuai dengan yang dijadwalkan. Dampaknya masyarakat masih dipersulit untuk mendapatkan E-KTP, informasi yang tidak jelas mengenai penerbitan E-KTP, keluhan dikarenakan listrik yang sering padam yang menghambat proses pembuatan E-KTP, Kepala DISDUKCAPIL mengatakan pemadaman listrik ini sangat mengganggu proses perekaman hingga penerbitan E-KTP, dan ketepatan waktu dalam melakukan perekaman E-KTP bagi masyarakat.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian pada bab sebelumnya maka peneliti menarik kesimpulan bahwa pelayanan pembuatan E-KTP bisa dikatakan masih belum maksimal dikarenakan para pegawai Disdukcapil yang tidak transparan dalam memberika tanggapan proses pembuatan E-KTP hingga penerbitan E-KTP, selalu berbelit-belit, tidak memberikan kepastian yang membuat masyarakat merasa tidak dilayani dengan baik, sehingga tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pegawai menjadi berkurang, hal ini terlihat pada :

- a. Komunitatif, saling berhubungan, berbagai keluhan yang disampaikan oleh masyarakat mengenai pelayanan pembuatan E-KTP namun masyarakat diharapkan bersabar tanpa memberikan kepastian perihal proses perekaman sampai pada penerbitan oleh pegawai Disdukcapil kabupaten Halmahera Barat. Kurangya empati dari para Aparatur pemerintah daerah dalam hal pelayanan E-KTP terhadap masyarakat membuat tingkat kepercayaan masyarakat menjadi berkurang.
- b. Konsistensi, pelayanan pembuatan E-KTP yang dilakukan oleh pegawai Disdukcapil dirasakan oleh masyarakat masih terlalu kaku, masyarakat juga mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi mengenai proses perekaman sampai pada penerbitan E-KTP, biaya dan waktu yang tidak jelas dan tidak sesuai denganmelakukan PERDA SOP pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil Kabupaten Halmahera Barat, kurangnya kesadaran para pegawai Disdukcapil dalam meningkatkan pelayanan yang lebih baik, membuat masyarakat dipersulit dengan keadaan yang demikian.
- c. Kohesivitas, belum adanya saling membutuhkan antara aparatur pemerintah terhadap masyarakat, dampak dari hal tersebut yaitu masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan belum memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat dalam pelayanan pembuatan E-KTP di kantor Disdukcapil.
- d. Partisipatif, masyarakat merasa turut terlibat dalam perbaikan pelayanan E-KTP di Disdukcapil seperti memberikan saran juga kritikan untuk perbaikan pelayanan namun selalu diabaikan oleh para pegawai Disdukcapil, mereka lebih memilih untuk tidak melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan perihal pelayanan E-KTP.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitan, maka peneliti memberikan saran-saran yang nantinya diharapkan dapat memperbaiki pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Jailolo Kabupaten Halmahera barat. Adapun saran yang dimaksud sebagai berikut.

- a. Komunikatif, pegawai Disdukcapil harus lebih memperhatikan berbagai keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, memberikan tanggapan perihal perekaman hingga penerbitan yang mudah dipahami oleh masyarakat, sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antara pegawai pelayanan E-KTP dan masyarakat, juga memberikan pelayanan yang merata dan tidak diskriminasi.
- b. Konsistensi, untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pegawai Disdukcapil harus lebih memperhatikan kejelasan dan kepastian waktu perekaman hingga penerbitan E-KTP, agar masyarakat pun tidak dipersulit dalam mendapatkan E-KTP.
- c. Kohesivitas, aparat pemerintah daerah khususnya pegawai Disdukcapil dalam memberikan pelayanan, khususnya pelayanan pembuatan E-KTP, pegawai Disdukcapil harus lebih melihat kebutuhan masyarakat dan melibatkan masyarakat dalam pengambilan kebijakan maupun aturan perihal pelayanan E-KTP, sehingga masyarakat pun merasa bahwa kepentingan mereka di utamakan dalam pelayanan E-KTP oleh pegawai Disdukcapil.
- d. Partisipatif, untuk mewujudkan pelayanan yang maksimal dalam pelayanan pembuatan E-KTP, masyarakat harus diberikan kesempatan untuk memberikan masukan, kritikan, dan saran, dalam memperbaiki pelayanan E-KTP, agar pelayanan yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus, 2006, *Pelaksanaan Good Governance dalam pelayanan publik*, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Komariah Aan, 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- Moenir, 2005, *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*, Bumi aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexi. J, 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Pasolong, Harbani, 2013, *Kepemimpinan Birokrasi*, Alfabeta, Bandung.

Sujarweni, Wiratna, 2014, *Metodologi Penelitian*, Pustakabarupress, Yogyakarta.

Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.

Tahir, arifin, 2015, *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Alfabeta, Bandung.

Sumber Hukum :

Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.

Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 Tentang administrasi Kependudukan

PERMENDAGRI Nomor 8 Tahun 2016 Tentang perubahan kedua atas peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional.