

**PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG PELAKSANAAN
PROGRAM E-KTP DI KECAMATAN MOOAT
KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW TIMUR**

**MEISY VERONIKA PASEKI
MASJE PANGKEY
VERY LONDA**

***SUMMARY:** The essence of e-KTP is one form of identity programmed online and is very helpful for the process of disclosing a crime, by getting instructions online through registration of population identity numbers (NIK), where first there is a district / city code, date of birth and original number. These problems can be grouped into three types of perceptions, namely: first perceptions about people's experience of E-KTP, both perceptions of community knowledge about E-KTP, thirdly Perception regarding community evaluation or evaluation of E-KTP. This study uses descriptive qualitative research methods. The research informants were 8 (eight) informants namely 1 sub-district head, 1 secretary, 1 ASN, 5 community members. Data collection techniques used are Interview Technique, Observation / Observation Technique, and Data Analysis Technique used namely Data Reduction, Data Presentation, and Conclusion Withdrawal. Based on the results of the research in Mooat Subdistrict, Bolaang Mongondow Timur Regency in the Public Perception of the implementation of E-KTP in Mooat Subdistrict, Bolaang Mongondow Timur Regency as follows: first, Perception Regarding Community Experience about E-KTP in the service process can be adequately handled and can be seen from the provisions - provisions or mechanisms in carrying out the process of providing services that are quite clear and directed, and making appropriate decisions with the issuance of special policies in minimizing delays in E-KTP services with a Record Certificate (SKP) which has the same function as E-KTP. Secondly, the Perception of Community Knowledge about E-KTP, can be handled enough that can be seen from the mechanism of E-KTP service delivery which is quite clear and also provided a special section to provide information and direction from the leadership such as the service secretary to provide services equivalent to the services provided by banks. Third, Perception Regarding Community Evaluation or Evaluation of E-KTP in the service process has been adequately addressed and can be seen from a special section to provide information to the community that came to receive services and supported by a fairly large and clear information board.*

***Keyword :** Perception, Public, Implementation Of E-KTP Program*

PENDAHULUAN

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini wajib dimiliki bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang sudah berumur 17 tahun atau sudah pernah kawin atau telah kawin. Anak dari orang tua WNA yang memiliki ITAP dan sudah berumur 17 tahun juga wajib memiliki KTP. KTP bagi WNI berlaku selama lima tahun dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan. KTP bagi WNA berlaku sesuai dengan masa Izin Tinggal Tetap. Khusus warga yang telah berusia 60 tahun dan ke atas, mendapat KTP

seumur hidup yang tidak perlu diperpanjang setiap lima tahun sekali.

Pelaksanaan program kartu tanda penduduk elektronik atau lebih dikenal dengan sebutan e-KTP berpotensi menimbulkan masalah. Oleh karena itu, Kementerian Dalam Negeri diminta menghentikan sementara pelaksanaan e-KTP untuk keperluan evaluasi. Evaluasi sangat diperlukan mengingat banyaknya permasalahan dalam pelaksanaan program e-KTP

Program e-KTP dilator belakang oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam

hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya. Oleh karena itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (e-Government) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau e-KTP.

e-KTP merupakan hal yang baru bagi penduduk Indonesia, meskipun pelaksanaan secara konvensional telah berlangsung sejak lama. Kebijakan yang baru tentu harus disebarluaskan secara efektif, agar mendapat respon yang baik dari masyarakat. Media massa memang berperan dalam penyebarluasan informasi e-KTP ini, namun tentu saja dalam konten yang sangat terbatas, karena perlu disadari bahwa orientasi komersial media massa akan lebih di depan dari pada kepentingan pemahaman masyarakat terhadap e-KTP. Oleh karena itu, tentu saja informasi yang diberitakan adalah e-KTP dalam format informasi yang lebih bersifat umum, tidak sampai yang bersifat teknis yang perlu dipahami masyarakat dalam pelaksanaan program e-KTP. Kepentingan utama adalah pada pihak Pemerintah dan Pemerintah Daerah sebagai unsur pendukungnya.

TINJAUAN PUSTAKA

PENGERTIAN PERSEPSI

Persepsi (dari bahasa Latin *perceptio*, *percipio*) adalah tindakan menyusun, mengenali, dan menafsirkan informasi sensoris guna memberikan gambaran dan pemahaman tentang lingkungan. Persepsi meliputi semua sinyal dalam sistem saraf, yang merupakan hasil dari stimulasi fisik atau kimia dari organ pengindra. Seperti misalnya penglihatan yang merupakan cahaya yang mengenai retina pada mata, pencium yang memakai media molekul bau (aroma), dan pendengaran yang melibatkan gelombang suara. Persepsi bukanlah penerimaan isyarat secara pasif, tetapi dibentuk oleh pembelajaran, ingatan, harapan, dan

perhatian. Persepsi bergantung pada fungsi kompleks sistem saraf, tetapi tampak tidak ada karena terjadi di luar kesadaran.

Persepsi menurut Fadila dan Lestari (2013:45), persepsi adalah segala proses pemilihan, pengorganisasian dan penginterpretasian masukan informasi, sensasi yang diterima melalui penglihatan, perasaan, pendengaran, penciuman dan sentuhan untuk menghasilkan makna.

Sejak ditemukannya psikologi eksperimen pada abad ke-19, pemahaman psikologi terhadap persepsi telah berkembang melalui penggabungan berbagai teknik. Dalam bidang psikofisika telah dijelaskan secara kuantitatif hubungan antara sifat-sifat fisika dari suatu rangsangan dan persepsi. Ilmu saraf sensoris mempelajari tentang mekanisme otak yang mendasari persepsi. Sistem persepsi juga bisa dipelajari melalui komputasi, dari informasi yang diproses oleh sistem tersebut. Persepsi dalam filosofi adalah sejauh mana unsur-unsur sensori seperti suara, aroma, atau warna ada dalam realitas objektif, bukan dalam pikiran perseptor.

Kehidupan bermasyarakat tidak akan lepas dari persepsi masyarakat itu sendiri. Menurut Walgito (2002:87) persepsi merupakan suatu proses didahului pengindraan yaitu proses stimulus individu melalui proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan diproses selanjutnya merupakan proses persepsi.

Kolter (2000) menjelaskan persepsi sebagai proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran keseluruhan yang berarti. Mangku Negara. persepsi adalah suatu proses pemberian arti atau makna terhadap lingkungan. Dalam hal ini persepsi mencakup penafsiran obyek, penerimaan stimulus (input), pengorganisasian stimulus dan penafsiran terhadap stimulus yang telah diorganisasikan dengan cara mempengaruhi perilaku dan pembentukan sikap. Adapun Robbins (2003) mendeskripsikan persepsi

dalam kaitannya dengan lingkungan, yaitu sebagai proses dimana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka.

PENGERTIAN MASYARAKAT

Dalam bahasa Inggris Masyarakat disebut society, asal kata socius yang berarti kawan, adapun kata "masyarakat" berasal dari bahasa Arab, yaitu syirk, artinya bergaul. Ini karena ada bentuk-bentuk aturan hidup, yang bukan disebabkan manusia sebagai perseorangan melainkan oleh unsur-unsur lain dalam lingkungan sosial yang merupakan kesatuan istiadat lama. Masyarakat tradisional umumnya hidup di daerah pedesaan sehingga umumnya disebut juga sebagai masyarakat desa.

J.L Gillin dan J.P. Gillin (2012) mendefinisikan Masyarakat adalah kelompok manusia yang terbesar yang mempunyai kebiasaan tradisi, sikap dan perasaan persatuan yang sama. Oleh karena itu, proses elkulturasi disebut juga dengan kebudayaan. Menurut Ralph Linton (dalam Soejono Soekanto, 2006:22) masyarakat merupakan setiap kelompok manusia yang telah hidup dan bekerja bersama cukup lama, sehingga mereka dapat mengantar diri mereka dan menganggap diri mereka sebagai suatu kesatuan sosial dengan batas-batas yang dirumuskan dengan jelas.

PENGERTIAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Pada dasarnya sistem administrasi kependudukan merupakan subsistem dari sistem Administrasi Negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2014 Pasal 1, disebutkan bahwa :

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan

informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain Administrasi Kependudukan menjadi semakin penting karena selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas kehidupan di Indonesia di antaranya adalah saat Pemilu Legislatif, Pemilu Presiden, Pemilu Kepala Daerah, mengurus surat-surat kendaraan, mengurus surat-surat tanah, dan lain sebagainya. Apabila kita akan berdomisili pada suatu wilayah maka kita harus memiliki tanda domisili yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Maka Administrasi Kependudukan haruslah diselenggarakan dengan baik.

Dalam penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan Dimana yang berperan penting dan yang berkewajiban menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan adalah Pemerintah, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota. Peranan pemerintah adalah untuk memastikan bahwa interplay kepentingan pribadi bagi setiap individu bisa dijalankan secara bebas dan terbuka (Miftha Thoha, 2008 : 85).

PENGERTIAN ELECTRONIC-KTP (E-KTP)

Electronic-KTP (e-KTP) adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program e-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011 dimana pelaksanaannya terbagi dalam dua tahap. Tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan, pada akhir 2012, ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki e-KTP.

Secara sederhana, e-KTP berasal dari kata electronic-KTP, atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau sering disingkat e-KTP. Lebih rincinya, menurut situs resmi e-KTP, KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional.

e-KTP merupakan program resmi pemerintah, oleh sebab itu dalam pelaksanaan e-KTP mempunyai Dasar hukum sebagai berikut yaitu Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa: "penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup".

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk penggambaran terhadap objek atau variabel yang diteliti, baik fenomena-fenomena yang ada dalam kenyataan, maupun factor-faktor apa saja yang mendorong atas perilaku manusia untuk mencapai tujuannya.

FOKUS PENELITIAN

Penentuan fokus penelitian penting dalam penelitian kualitatif karena membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan yang tidak relevan (Moleong, 2009). Sesuai dengan rumusan masalah, Yang menjadi fokus penelitian disini adalah :

- a. Pengalaman masyarakat tentang pelaksanaan program e-KTP
- b. Pengetahuan masyarakat tentang program e-KTP
- c. Penilaian atau evaluasi masyarakat tentang program e-KTP.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Persepsi Mengenai Pengalaman Masyarakat tentang E-KTP
Pengalaman Masyarakat mengenai pelaksanaan dalam proses pembuatan E-KTP yang dilakukan oleh Mooat

Kabupaten Bolaang Mongodow Timur adalah kendala-kendala tersebut seperti menyangkut prosedur, barang pelayanan, maupun berasal dari pemberi pelayanan. Pengalaman masyarakat dari pegawai dalam pembuatan E-KTP berjalan dengan lancar namun kami belum memperhatikan sistem pengelolaan pengaduan publik dengan benar dikarenakan belum tersedianya tempat atau wadah dalam menerima berbagai kritikan dan lainnya secara langsung, bahkan belum disediakan kotak saran atau masukan dari masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Mooat Kabupaten Bolaang Mongondow Timur pelayanan pembuatan E-KTP.

2. Persepsi Mengenai Pengetahuan Masyarakat tentang E-KTP

Pegawai sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat, dimana yang menjadi tombak pertama yang akan melayani masyarakat dalam dalam berbagai proses pelayanan seperti salah satunya pemberi pelayanan E-KTP. Seperti halnya Kecamatan Mooat Kabupaten Bolaang Mongondow Timur tidak terlepas dari berbagai keluhan mengenai pembuatan E-KTP.

3. Persepsi Mengenai Penilaian Masyarakat Tentang E-KTP

Penilaian atau evaluasi dari masyarakat mengenai informasi yang tidak jelas dan penyimpangan standar pelayanan adalah persepsi yang timbul disebabkan oleh informasi yang diberikan oleh instansi penyelenggara tidak sampai kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan sehingga proses pemberian pelayanan tidak berjalan dengan baik serta pemberian pelayanan yang sering menyimpang dari standar pelayanan yang sudah ditentukan. Informasi pelayanan sangatlah penting dalam menciptakan komunikasi yang baik antara pemberi layanan dengan penerima layanan yaitu pemerintah dengan

masyarakat. Berbicara informasi mengenai penilaian masyarakat dalam informasi pelayanan sangatlah penting dalam menunjang langkah selanjutnya dalam pemberian pelayanan. Seperti halnya dengan Kecamatan Mooat Kabupaten Bolaang Mongondow Timur sudah berupaya menciptakan sistem informasi yang baik melalui pelayanan khusus untuk menangani berbagai informasi kepada masyarakat. Dan dalam membangun informasi pelayanan yang baik pemerintah pusatpun mengeluarkan terobosan baru dalam memudahkan pemberian pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dimana sistem informasi ini akan saling berhubungan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, pengamatan/observasi, maka penelitian ini menyimpulkan persepsi masyarakat tentang pelaksanaan program E-KTP di Kecamatan Mooat Kabupaten Bolaang Mongondow Timur yaitu :

1. Persepsi Mengenai Pengalaman Masyarakat tentang E-KTP dalam proses pelayanan sudah berjalan dengan benar dan pengalaman masyarakat dengan menjalankan proses pemberian pelayanan yang cukup jelas dan terarah, serta pengambilan keputusan yang tepat dengan dikeluarkannya kebijakan khusus dalam meminimalisir keterlambatan pelayanan E-KTP dengan Surat Keterangan Perekam (SKP) yang memiliki fungsi sama dengan E-KTP. Namun pada kenyataannya masih ditemukan keluhan dari masyarakat seperti SKP yang masih diragukan fungsinya di beberapa kantor untuk menggantikan E-KTP serta ketentuan-ketentuan atau mekanisme yang belum semua diterapkan oleh pegawai mengakibatkan beberapa kali pelayanan

terhambat dengan berbagai alasan yang diberikan.

2. Persepsi Mengenai Pengetahuan Masyarakat tentang E-KTP, berjalan dengan lancar dan masyarakat sudah mengetahui bagaimana pelaksanaan E-KTP yang terlihat dari mekanisme pemberian pelayanan E-KTP yang cukup jelas dan juga disediakan bagian khusus untuk memberikan informasi serta arahan dari pimpinan seperti sekretaris dinas untuk memberikan pelayanan setara pelayanan yang diberikan oleh bank-bank.
3. Persepsi Mengenai Penilaian atau Evaluasi Masyarakat tentang E-KTP dalam proses pelayanan berjalan dengan benar dan masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diberikan dari para pegawai sangat sopan dan terarah dan dapat dilihat dari bagian khusus untuk memberikan informasi kepada masyarakat yang datang untuk menerima pelayanan serta ditunjang dengan papan informasi yang cukup besar dan jelas yang memuat berbagai syarat dan dokumen yang harus dipenuhi oleh masyarakat sesuai dengan keperluan dari masyarakat serta ketentuan standar pelayanan yang baik.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang ada, maka peneliti menyarankan beberapa hal yang harus diperbaiki, dalam meningkatkan persepsi masyarakat tentang pelaksanaan program E-KTP di Kecamatan Mooat Kabupaten Bolaang Mongondow Timur :

1. Mensosialisasikan berbagai informasi mengenai pengurusan pelaksanaan E-KTP kepada masyarakat yang berlokasi di desa dan jauh dari kantor camat.
2. Lebih meningkatkan sistem pegawai terhadap pegawai honorer maupun ASN dalam memberikan pelayanan E-KTP.
3. Memberikan pelatihan kepada pegawai yang akan mengoperasikan SIAK.

4. Camat harus selalu mengarahkan pegawai untuk tidak menyimpang dari standar pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bimo Walgito. 2002. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fadila, Dewi & Sari Lestari. 2013. *Perilaku Konsumen*. Palembang: Citrabooks Indonesia.
- J.L Gillin dan J.P. Gillin 2012. *Cultural Sociology*, New York: The Macmillan Company.
- Kolter, Philip. 2000. *Marketing Manajemen: Analisis, Planning, Implementation and*

Control 9th Edition, , New Jersey: Prentice Hall International, Int.

- Moleong, Lexy J. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Soejono Soekanto. 2006. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Thoha, Mifta. 2008. *Birokrasi dan Politik Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sumber-Sumber Lain:

- Undang-Undang nomor 24 Tahun 2014 tentang Administrasi Kependudukan