

RESPON MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI KECAMATAN GAMBUT

Wahyu Ramadhan, H. M Uhaib As'ad, A. Nikhrawi Hamdie

Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP Uniska, NPM 16120245 Wahyu Ramadhan
Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP Uniska, NIDN. 1106036001 H.M Uhaib As'ad
Ilmu Administrasi Publik, FISIP Uniska, NIDN. 1106036001 A. Nikhrawi Hamdie
E-mail: wahyuuramadhann2@gmail.com/087786913579

ABSTRAK

Kecamatan Gambut adalah wilayah administratif negara Indonesia di bawah Kabupaten Banjar. Sebuah Kecamatan dipimpin oleh seorang Camat dan di pecah kepada beberapa Kelurahan dan desa-desa. Reformasi pemerintahan tidak hanya lagi bertumpu pada pengaturan, akan tetapi telah bergeser pada pelayanan. Salah satu pelayanan pada masyarakat yakni masalah kependudukan, termasuk pengelolaan (pengumpulan, pengelolaan, dan penyajian) data dan informasi kependudukan ditangani oleh berbagai pihak, tersebar dan seringkali data dan informasi yang ada pada masalah yang sama berbeda satu sama lain. KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem teknologi informasi berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK), NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan yang bertujuan untuk memahami serta menelaah secara cermat tentang apa yang terjadi dilapangan dengan menggunakan catatan atas dokumen yang tertulis, wawancara, serta pengamatan yang intensif dan melakukan analisis rekaman-rekaman tersebut yang di dapat dari informan mengenai respon masyarakat terhadap pelayanan pembuatan e-ktp di Kecamatan Gambut.

Kata Kunci: Pelayanan, E-KTP, Respon.

ABSTRACT

Gambut District is the administrative region of the Indonesian state under the Banjar District. A sub-district is led by a sub-district head and divided into several sub-district and villages. Government reform is no longer based solely on regulation, but has shifted to service. One of the services to the community that is population problems, including the management (collection, management, and presentation) of population data and information is handled by various parties, scattered and often the data and information that is on the same problem is different from each other. Electronic KTP is a population document containing a security or control system both in terms of administration or information technology based on the national population database. Residents are only allowed to have 1 (one) KTP that is listed as a Population Identification Number (NIK), NIK is the sole identity of each resident and is valid for life. This study uses a qualitative approach, which is an approach that aims to understand and examine carefully what happens in the field by using notes on written documents, interviews, and intensive observations and analyzing these records obtained from informants regarding community responses for e-ID card manufacturing services in Gambut District.

Keywords: *Services, E-KTP, Response.*

PENDAHULUAN

Kecamatan Gambut adalah sebuah Kecamatan dipimpin oleh seorang Camat dan di pecah menjadi beberapa Kelurahan dan desa–desa. Di Indonesia, Kecamatan atau Kabupaten adalah pembagian dari Kabupaten atau Kota Madya. Sebuah Kabupaten itu sendiri di bagi menjadi Kelurahan atau Administartif Desa. Dalam Hal Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten yang mempunyai wilayah kerja tertentu di bawah pimpinan Camat.

Reformasi Pemerintahan tidak hanya lagi bertumpu pada pengaturan, akan tetapi telah bergeser pada pelayanan. Sedangkan masyarakat semakin kritis dan bebas dalam mengekspresikan tuntutan terhadap pemerintahan yang baik (*good governance*). Demikian pula halnya pembentuk Negara adalah untuk melindungi kepentingan masyarakat dan fungsi utama pemerintahan yakni pelayanan masyarakat. Keinginan tersebut berawal untuk mencapai tujuan yang mendasar dari terbentuknya pemerintahan, yaitu memberikan kesejahteraan kepada masyarakat melalui pemberian pelayanan yang sebaik–sebaiknya.

Salah satu pelayanan pada masyarakat yakni masalah kependudukan, termasuk pengelolaan (pengumpulan, pengelolaan, dan penyajian) data dan informasi kependudukan ditangani oleh berbagai pihak, tersebar dan seringkali data dan informasi yang ada pada masalah yang sama berbeda satu sama lain. Sampai saat ini data dan informasi kependudukan dari hasil pendataan penduduk dan pencatatan sipil dari tingkat Desa, Kecamatan, Kabupaten, Provinsi, hingga ketinggian pusat belum dapat menyajikan data yang akurat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan yang bertujuan untuk memahami serta menelaah secara cermat tentang apa yang terjadi dilapangan dengan menggunakan catatan atas dokumen yang tertulis, wawancara, serta pengamatan yang intensif dan melakukan analisis rekaman-rekaman tersebut yang di dapat dari informan mengenai sikap masyarakat terhadap pelayanan pembuatan e-ktip di Kecamatan Gambut.

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif yaitu memberikan gambaran terhadap fenomena yang ada agar mendapatkan makna dan penjelasan dari masalah yang ingin digarap dalam penelitian ini. Untuk itu dalam pelaksanaan penulisan menggunakan suatu kasus dengan maksud untuk memusatkan perhatian pada suatu kasus secara intensif dan mendetail. Deskriptif disini dimaksud untuk menjelaskan mengenai sikap masyarakat terhadap pelayanan pembuatan e-ktip di Kecamatan Gambut. Teknik pengumpulan data yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara, yaitu peneliti melakukan pembicaraan secara langsung dengan informan yang telah ditentukan, dengan menggunakan pedoman wawancara dalam pembicaraan tersebut sebagai fokus permasalahan yang ingin ditanyakan agar tidak menjadi simpang siur. Selain itu, peneliti juga menggunakan pedoman wawancara dan wawancara bebas guna mendapatkan jawaban dari informan.
2. Dokumentasi, yaitu pengambilan data berupa gambar, misalnya foto, sketsa dan lain-lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Terselenggaranya Pemerintahan yang baik merupakan prasyarat bagi setiap Pemerintah untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita Pemerintah Kabupaten Banjar yang tercantum dalam motto Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Prima Dalam Kesuksesan Program KTP Elektronik Meningkatkan Pelayanan Publik Dan Keamanan Negara

Berdasarkan hasil penelitian yang didasarkan pada indikator penelitian menurut (Azwar S., 2000) yang terdiri atas:

- a. Komponen kognitif yaitu komponen yang berkaitan dengan pengetahuan, pandangan, keyakinan, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan bagaimana orang mempresepsi terhadap objek sikap;
- b. Komponen afektif yaitu komponen yang berhubungan dengan rasa senang atau tidak senang terhadap objek sikap. Rasa senang merupakan hal yang positif, sedangkan rasa tidak senang merupakan hal yang negatif ; dan
- c. Komponen konatif, yaitu komponen yang berhubungan dengan kecendrungan bertindak terhadap objek sikap.

E-ktp dimulai dari Masyarakat membawa surat panggilan dan distempel oleh petugas tempat pelayanan e-ktp serta KTP lama (bagi yang sudah memiliki KTP), Masyarakat menyerahkan surat panggilan tersebut kepada petugas, Penduduk menunggu panggilan, Petugas operator melakukan verifikasi data melalui pemandangan sidik jari penduduk 1 : 1. Apabila datanya sama maka e-ktp diberikan kepada Masyarakat. Apabila datanya tidak sama, maka e-ktp tidak diberikan kepada Masyarakat. Secara bersamaan, ketika Masyarakat menerima e-ktp, Masyarakat juga menyerahkan KTP lama kepada Petugas Operator. Seperti diungkapkan oleh Bapak H. Zakaria, S AP selaku Kasi Unit Pelayanan Terpadu di Kecamatan Gambut menyatakan bahwa :

"... E-ktp atau KTP Elektronik adalah dokumen Kependudukan yang memuat sistem keamanan pengendalian Teknologi Informasi berbasis pada Database Kependudukan Nasional Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK), NIK merupakan Identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup.

Pernyataan tersebut dibenarkan oleh Masyarakat, seperti pernyataan dari saudara Rudi yang berumur 35 tahun dan bekerja wiraswasta selaku anggota Masyarakat di Kecamatan Gambut.

"...E-ktp atau KTP Elektronik adalah dokumen Kependudukan yang memuat sistem keamanan Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan. NIK merupakan Identitas Tunggal setiap Penduduk yang berlaku seumur hidup.

Pernyataan tersebut dibenarkan oleh Masyarakat, seperti pernyataan dari Bapak Santo yang berumur 55 tahun dan bekerja wiraswasta selaku anggota masyarakat Kecamatan Gambut.

"... E-ktp adalah KTP Elektronik yang didalamnya memuat data penduduk Merupakan Identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup.

Pernyataan tersebut dibenarkan oleh Masyarakat, seperti pernyataan dari ibu Faizah yang berumur 44 tahun sebagai Ibu Rumah Tangga selaku anggota Masyarakat di Kecamatan Gambut.

“... E-ktip adalah KTP Elektronik yang berbasis pada Database Kependudukan Nasional memiliki keamanan atau pengendalian secara sisi Administrasinya dan teknologinya.

Sarana dan Prasarana

Beberapa faktor yang turut berpengaruh dalam proses pembuatan e-ktip yang tersedia di kantor Kecamatan Gambut. Sarana dan Prasarana yang diberikan oleh Departemen Dalam Negeri yang dihibahkan ke Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Banjar. Seperti komputer, kamera, alat perekam sidik jari, alat tanda tangan. Ke empat alat ini sangat berfungsi di Kantor Kecamatan Gambut. Kegunaan Komputer sebagai alat untuk mengolah data. Alat perekam sidik jari adalah sebagai identifikasi jati diri,yaitu data yang termuat didalam E-ktip menunjukkan identitas diri Penduduk bersangkutan secara akurat dan cepat, sebagai Autentifikasi Diri, yaitu sebagai alat memastikan dokumen sebagai milik orang tersebut (Mencegah pemalsuan Dokumen, mencegah Dokumen Ganda, dan mempunyai sistem pengamanan data yang independen) dan sebagai password bagi individu penduduk dan membubuhi tanda tangan pada alat yang sudah disediakan sebagai tanda bukti.

Sarana dan Prasarana yang lain adalah alat perekam iris mata, alat ini sangat kegunaannya adalah sama seperti alat perekam sidik jari yaitu untuk mencegah pemalsuan dokumen, sekaligus mencegah dokumen ganda.

Sosialisasi yang dilakukan Dinas Kecamatan Gambut untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya identitas kependudukan dalam menerapkan ketertiban dalam beradministrasi kependudukan di Kecamatan Gambut.

a) Respon Masyarakat tentang rasa senang atau tidak senangnya terhadap e-ktip

Pada saat pertama kali diterapkan e-ktip banyak warga yang tidak setuju dengan adanya e-ktip karena proses pembuatannya tidak langsung diterima hasilnya. Berikut kutipan wawancara dengan Bapak H. Zakaria S. AP selaku KASI Unit Pelayanan Terpadu di Kecamatan Gambut mengenai penerapan e-ktip:

“... Pada awalnya Masyarakat tidak setuju dengan penerapan e-ktip karena masyarakat belum tahu apa itu e-ktip karena pertama kali penerapannya dilaksanakan dan proses pembuatannya tidak langsung diterima hasilnya dan Masyarakat menunggu sesuai nomor antrian yang diberikan dari petugas pembuatan e-ktip.

Pernyataan tersebut dibenarkan Masyarakat, seperti pernyataan dari Bapak Suriandi yang berumur 38 tahun yang bekerja sebagai wiraswasta :

“... Memang pada awalnya penerapan e-ktip dilaksanakan, Masyarakat ada yang tidak setuju karena Masyarakat harus menunggu sesuai nomor antrian yang di berikan oleh petugas dari Kecamatan, terkadang ada oknum Masyarakat yang tidak mematuhi aturan berdasarkan nomor antrian.

Pernyataan tersebut dibenarkan oleh masyarakat, seperti pernyataan dari Ibu Jannah yang berumur 37 tahun yang menjadi Ibu Rumah Tangga:

“... Pada awalnya memang Masyarakat sekitar ada yg tidak setuju adanya penerapan e-ktip karena pada saat pembuatan e-ktip Masyarakat harus menunggu sesuai antrian dan bahkan ada nomor antrian yang tidak sesuai dengan nomor antrian yang terdahulu.

Manfaat dari e-ktip ini adalah untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu, sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi penduduk. Manfaat e-ktip adalah untuk mendukungterwujudnya database kependudukan yang akurat, sehingga Data pemilih dala Pemilu dan Pemilukada yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi, dan semua Warga Negara Indonesia yang berhak memilih terjamin hak pilihnya. Dapat mendukung peningkatan keamanan Negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang KTP ganda atau KTP palsu,

dimana selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris, TKI ilegal dan perdagangan orang umumnya menggunakan KTP ganda dan KTP palsu.

b) Respon Masyarakat terhadap E-KTP

Respon masyarakat pada saat pertama kalinya e-ktp diterapkan di Kecamatan Gambut. Pada awalnya Masyarakat kurang setuju dengan adanya penerapan e-ktp. Karena mereka tidak tahu bagaimana cara mendapatkan e-ktp. Karena masyarakat Kecamatan Gambut banyak bekerja sebagai petani, dan masyarakat pada pada pagi sampai sore bekerja kadang masyarakat tidak tahu bagaimana cara proses pembuatan e-ktp dikarenakan masyarakat sibuk bekerja pada waktu pagi sampai sore. Tata cara pembuatan e-ktp menggunakan alat yang sudah di sediakan dan masyarakat membawa surat panggilan dan membawa KTP lama (bagi yang sudah memiliki KTP), Masyarakat menyerahkan surat panggilan dan memperlihatkan KTP lama kepada petugas, masyarakat menunggu panggilan, petugas operator melakukan verifikasi data masyarakat dan perekaman yaitu Foto, Tanda Tangan, Sidik Jari dan Iris Mata, dan petugas membubuhkan tanda tangan dan stempel tempat pelayanan e-ktp pada surat panggilan masyarakat yang di jadikan tanda bukti pengambilan e-ktp.

a. Komponen Kognitif yaitu komponen yang berkaitan dengan pengetahuan, pandangan, keyakinan, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan bagaimana orang mempersepsi terhadap objek sikap. masyarakat harus mengetahui tentang e-ktp, karena dengan pengetahuan maka masyarakat akan memahami apa itu e-ktp dan betapa pentingnya e-ktp. Yang diinginkan oleh Azwar. S tidak terwujud. Hasil didapat dari penelitian dilapangan tidak semua masyarakat memahami tentang e-ktp dan minimnya sosialisasi yang diadakan oleh Kecamatan Gambut. Minimnya sosialisasi ialah waktu sosialisasi yang sangat terbatas dan yang hadir juga terbatas pada saat sosialisasi diadakan.

Sosialisasi tidak hanya dilakukan dengan tatap muka tapi bisa juga lewat selebaran dan spanduk. Sosialisasi sangat penting diadakan karena sosialisasi adalah cara Kecamatan Gambut untuk memperkenalkan e-ktp dan sekaligus menjalin silaturahmi antara aparat Kecamatan Gambut dengan masyarakat. Sosialisasi di adakan di aula Kecamatan Gambut dan dihadiri oleh masyarakat dan Ketua RT, tapi tidak semua Masyarakat berhadir karena ada yang bekerja dan punya kesibukan lainnya. Upaya yang dilakukan oleh Kecamatan Gambut tidak ada, hanya mengandalkan sosialisasi dialog atau sosialisasi dengan tatap muka, maka dari itu sebagian dari masyarakat ada yang mengetahui tentang e-ktp. Seharusnya Kecamatan Gambut membuat selebaran atau Spanduk yang berisi tentang e-ktp supaya masyarakat semuanya tahu tentang e-ktp. Faktor lainnya adalah masyarakat banyak yang bekerja dan punya kesibukan lainnya pada saat sosialisasi diadakan sehingga tidak seluruhnya masyarakat menghadiri.

b. Komponen Afektif

Yaitu komponen yang berhubungan dengan rasa senang atau tidak senang terhadap objek sikap. Rasa senang merupakan hal yang positif dan menyenangkan adanya sesuatu hal positif, sedangkan rasa tidak senang merupakan hal negative dan tidak menyenangkan sesuatu hal yang negative. Masyarakat harus menyenangkan adanya e-ktp. Yang diinginkan oleh Azwar. S tidak terwujud. Karena pada saat waktu mengantri ada nomor antrian yang tidak sesuai dengan nomor antrian terdahulu, dan ada oknum Masyarakat memberi imbalan berupa uang kepada petugas agar antrian paling pertama di layani. Dari hasil penelitian di lapangan, ada juga sebagian masyarakat datang langsung ke Kecamatan Gambut untuk membuat e-ktp dan ada juga Masyarakat tidak langsung datang ke Kecamatan tetapi lewat Oknum aparatul dulu dan Masyarakat itu memberikan imbalan berupa uang.

c. Komponen Konatif, yaitu Komponen yang berhubungan dengan kecenderungan bertindak terhadap objek sikap, yaitu masyarakat harus memiliki e-ktp. Yang diinginkan oleh Azwar. S tidak terwujud. Karena masih ada saja masyarakat belum memiliki e-ktp dan itu memang bukan hal yang mudah untuk dilakukan karena sangat bergantung pada kemauan Masyarakat dalam merubah sikap dan perilaku. Dari hasil penelitian, ada beberapa masyarakat sudah memiliki e-ktp karena syarat untuk pembuatan e-ktp sudah lengkap dan ada juga masyarakat belum memiliki e-ktp karena masyarakat

belum melengkapi syarat untuk memiliki e-ktp dan bahkan tidak memiliki dokumen tentang kependudukan berupa KTP dan Kartu Keluarga. Karena masyarakat banyak bekerja sebagai petani sehingga masyarakat di Kecamatan Gambut telah terbiasa tidak memiliki identitas diri, karena mereka berfikir kurang begitu penting atas kepemilikan identitas diri maupun identitas mengenai keluarga dan mereka mengira dalam kepengurusan mengenai administrasi kependudukan dikenakan biaya yang mahal. Budaya masyarakat yang sangat sulit diubah membuat sangat sulitnya teori ini ditetapkan di Kecamatan Gambut.

Pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Pelayanan Publik adalah pelayanan umum, dan definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Dari beberapa pengertian pelayanan di atas, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Dari pengertian dan penjelasan tersebut, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu: unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah atau pemerintah daerah, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Unsur pertama menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai regulator (pembuat aturan) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan Pemda bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Unsur kedua, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan). Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah) upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintah daerah.

Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur pemerintah daerah, di dalam menyikapi perubahan dan atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan daerah yang lebih berorientasi pelayanan. Kebijakan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang semula didasarkan pada paradigma rule government yang mengedepankan prosedur, berubah dan atau bergeser menjadi paradigma good governance yang mengedepankan kebersamaan, transparansi, akuntabilitas, keadilan, kesetaraan dan kepastian hukum.

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator (rule government) harus mengubah pola pikir dan kinerja penyelenggaranya, disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya good governance, dalam menjalankan pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, keadilan dan kepastian hukum.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sikap

masyarakat terhadap pelayanan pembuatan e-ktip di Kecamatan Gambut, dilihat dari komponen kognitifnya yaitu komponen yang berkaitan dengan pengetahuan hal-hal yang berkaitan dengan bagaimana orang mempersiapkan terhadap objek sikap dari hasil di dapat, penelitian lapangan tidak semua masyarakat memahami apa itu e-ktip karena minimnya sosialisasi yang terbatas. Faktor lainnya adalah masyarakat banyak bekerja sebagai petani dan punya kesibukan lainnya pada saat sosialisasi diadakan sehingga tidak seluruh masyarakat menghadiri, dan dilihat dari komponen afektif yaitu komponen yang berhubungan dengan rasa senang atau tidak senang terhadap objek sikap, dari penelitian lapangan sebagian masyarakat pada awal-awalnya kurang menyenangi adanya penerapan e-ktip karena masyarakat belum tahu apa itu e-ktip karena pertama kali penerapannya dilaksanakan dan proses pembuatannya tidak langsung diterima hasilnya, serta dilihat dari komponen konatifnya yaitu komponen yang berhubungan kecenderungan bertindak terhadap objek sikap, dari penelitian di dapat masih ada sebagian masyarakat tidak memiliki e-ktip dan identitas diri lainnya seperti Akta kelahiran, Kartu Keluarga, karena mereka berfikirnya kurang begitu penting atas kepemilikan data diri maupun identitas mengenai keluarga dan mereka mengira dalam kepengurusan mengenai Administrasi Kependudukan dikarenakan biaya yang mahal. Faktor masyarakat tidak memiliki data diri seperti e-ktip maupun data diri lainnya seperti Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga dikarenakan faktor budaya masyarakat yang sulit dirubah dan masyarakat sudah terbiasa sehingga sangat sulit teori ini ditetapkan di Kecamatan Gambut.

Penghambatnya yaitu : Sosialisasi jangka waktu singkat dan pelayanan pada waktu proses pembuatan kurang maksimal dan kurangnya pengawasan kepada petugas yang ada pada waktu proses pembuatan e-ktip.

Beberapa kesimpulan diatas, maka dapat disarankan bahwa kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, perlu e-ktip diadakan sosialisasi diadakan sosialisasi tiap minggu atau dua hari seminggu, bisa juga sosialisasi melalui selebaran, kepada Kecamatan Gambut lebih meningkatkan lagi pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (1995). Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Calhoun, J. F. (1990). Psikologi Tentang Penyelesaian dan Hubungan Kemanusiaan. Semarang: IKIP Semarang Press.
- Dr. Hardiyansyah, M. S. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Fitriani, I. (2017). Evaluasi Kebijakan E-KTP Dalam Mewujudkan Mutu Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Pela Mampang Kecamatan Mampang Prapatan Kota Administrasi Jakarta Selatan. *Jurnal Renaissance*, 115-124.
- Gerungan, W. (1996). Psikologi Sosial (edisi kedua). Bandung: PT Refika Aditama.
- Hudiana, M. (2012). Sosialisasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-ktp) di Kabupaten Tapin. Sosialisasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-ktp) di Kabupaten Tapin.
- Indonesia, D. J. (2010). Penerapan Nomor induk Kependudukan (NIK) dan KTP Elektronik (E-KTP). Penerapan Nomor induk Kependudukan (NIK) dan KTP Elektronik (E-KTP).
- Jalaluddin, R. (2007). Psikologi Komunikasi (edisi revisi). Bandung: PT. Remaja Ros Adakarya Offset.
- Mar'at. (1991). Sikap Manusia Perubahan Serta Pengukurannya. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mei, S. W. (2009). Meinarno. Jakarta: Salemba Humanika.
- Robbins, S. (2003). Perilaku Organisasi. Jilid 1. Jakarta: PT INDEKS KELOMPOK GARMEDIA.
- Sears, D. O. (1985). Psikologi Sosial. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tkinson, R. L. (1983). Pengantar Psikologi. Jakarta: Erlangga.