

# PERAN CAMAT DALAM PELAYANAN E-KTP DI KECAMATAN GANDUS KOTA PALEMBANG PROVINSI SUMATERA SELATAN

BILLY REZA PUTRA

NPP. 30.0330

Asdaf Kota Palembang Provinsi Sumatera  
Selatan Program Studi Kebijakan Publik

Email: [billyrezaputra9@gmail.com](mailto:billyrezaputra9@gmail.com)

## ABSTRACT

**Problems/backgrounds (GAP):** *Service quality is the main key for all agencies in achieving organizational goals and ensuring the continuity of the organization. Public services need to pay attention to customer needs, customer needs can be fulfilled if the service can provide good service. Service to the community is often tinged with various irregularities committed by elements of the government. As a service, the government is considered to often ignore procedural functional guidelines for the implementation of services.* **Objectives:** *To identify and analyze the role of the Camat in the efforts made to improve services, especially in the field of making E-KTP in Gandus District, Palembang City, South Sumatra Province and to describe the inhibiting factors in the service of making E-KTP in Gandus District, Palembang City, South Sumatra Province.* **Results:** *This study discusses the role of the sub-district head in e-KTP services in Gandus District, Palembang City, South Sumatra Province in terms of the role theory put forward by Thomas and Biddle. In conducting the analysis, the researcher uses the analysis proposed by Thomas and Biddle which consists of 4 dimensions, namely expectations, norms, forms of behavior, as well as assessments and sanctions which are then linked to the role of the Camat in e-KTP services.* **Conclusion:** *The role of the Sub-District Head in providing E-KTP services in Gandus District, Palembang City, South Sumatra Province has been implemented well, but in practice there are still several obstacles such as the lack of responsiveness of Gandus District employees in providing community ID cards which are still being held up. The role carried out by the sub-district head cannot be said to be fully successful due to the many obstacles found in the field, so that the role carried out by the sub-district head cannot be optimally carried out in accordance with the PATEN target of Gandus District as the authority delegated by the mayor to the sub-district of South Sumatra Province.* **Suggestion:** *Improving the quality of human resources by providing training for sub-district officials and providing incentives in the form of rewards for sub-district officials who have good performance in the form of proposing exemplary employees to the local government or direct rewards from the sub-district.*

**Keywords:** *Role, Service, E-KTP.*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar belakang (GAP) :** Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan organisasi tersebut. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan, kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan dapat memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan kepada masyarakat tidak jarang diwarnai dengan berbagai penyimpangan yang dilakukan oleh unsur pemerintah. Sebagai pelayanan, pemerintah dianggap sering mengabaikan pedoman fungsional prosedural untuk pelaksanaan pelayanan. **Tujuan :** Untuk mengetahui dan menganalisis peran Camat dalam upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan khususnya di bidang pembuatan E-KTP di Kecamatan Gandus Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan serta mendeskripsikan faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Gandus Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan. **Hasil :** Penelitian ini membahas tentang Peran Camat Dalam Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Gandus Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan ditinjau melalui teori peran yang dikemukakan oleh Thomas dan Biddle. Dalam melakukan analisis, peneliti menggunakan analisis yang dikemukakan oleh Thomas dan Biddle yang terdiri dari 4 dimensi yaitu harapan, norma, wujud perilaku, serta penilaian dan sanksi yang kemudian dikaitkan dengan peran Camat dalam pelayanan E-KTP. **Kesimpulan :** Peran Camat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Gandus Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan terlaksana dengan baik namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala seperti kurang responsifnya para pegawai Kecamatan Gandus dalam memberikan KTP masyarakat yang masih tertahan. Peran yang dilakukan Camat ini juga belum dapat dikatakan berhasil sepenuhnya dikarenakan banyaknya hambatan yang ditemukan di lapangan, sehingga dalam peran yang dilaksanakan oleh Camat ini belum dapat maksimal dilaksanakan sesuai dengan target PATEN Kecamatan Gandus sebagai kewenangan yang dilimpahkan Walikota kepada Kecamatan Provinsi Sumatera Selatan. **Saran :** Peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan cara memberikan pelatihan bagi aparatur kecamatan dan memberikan insentif berupa *reward* bagi aparatur kecamatan yang memiliki kinerja baik berupa pengusulan pegawai teladan kepada pemerintah daerah maupun reward langsung dari kecamatan.

**Kata Kunci : Peran, Pelayanan, E-KTP**

### I. PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Hal pokok yang menjadi perhatian dalam pelayanan publik adalah penyelenggaraan dan penerimaan layanan.

Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan organisasi tersebut. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan, kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan dapat memberikan pelayanan yang baik.

Kenyataannya adalah bahwa masyarakat tidak dapat mengatasi masalah mereka

sendiri tanpa campur tangan pemerintah yang memberikan bantuan. Hal ini sesuai dengan tujuan utama dari dibentuknya pemerintahan, yaitu “untuk memberdayakan masyarakat bukan memperdayakan masyarakat sehingga akan menumbuhkan kepercayaan publik atau masyarakat kepada pemerintah” (Suminar.R dan Apriliawati.M, 2017).

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Wakil walikota Palembang menemukan sejumlah 48.123 penduduk yang wajib memiliki KTP, namun berdasarkan dari artikel palembang.go.id ditemukan sebanyak 263 KTP yang masih tertahan dan belum diterima oleh masyarakat, hal ini menunjukkan belum maksimalnya pelayanan pada pembuatan E-KTP bagi masyarakat.

## **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian sebelumnya, yaitu penelitian Nugraha Prasetya Mulya, berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Karimun Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau” lalu penelitian Hidayatullah, berjudul “Strategi Komunikasi Kepala Kecamatan Kemuning Dalam Mengatasi Permasalahan E-KTP di Kecamatan Kemuning Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan”. Dan penelitian Akbar Dinata, berjudul “Peran Pemerintah Dalam Pelaksanaan E-KTP Di Kecamatan Tambelan Kabupaten Bintan Tahun 2015. Dari 3 penelitian tersebut terdapat perbedaan. Adapun perbedaan dari penelitian terdahulu yaitu dalam hal ini peneliti meneliti tentang Peran Camat Dalam Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Gandus Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan yang lokasi penelitiannya dilaksanakan di Kantor Kecamatan Gandus Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis peran Camat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Gandus Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan, teori yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah teori *Biddle* dan *Thomas* dengan menggunakan metode yang digunakan oleh peneliti yaitu metode deskriptif kualitatif.

## **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Secara umum, penelitian yang dilakukan oleh penulis memiliki ruang lingkup yang sama dengan penelitian terdahulu, yakni mengetahui sejauh mana peran camat dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat khususnya pelayanan E-KTP. Namun dalam pelaksanaan penelitian peneliti mengacu pada peran pemerintah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang dilandasi dengan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Selain itu penulis juga menggunakan teori peran dari *Biddle* dan *Thomas* (Sarwono, 2008:215). Adapun beberapa tahapan yang dilakukan penulis dalam menganalisis data adalah data reduction, data *display* dan *conclusion*.

## **1.5. Tujuan**

Berdasarkan Latar Belakang diatas maka penulis merumuskan tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis menganalisis peran Camat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Gandus Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan.
- 2) Untuk mendeskripsikan faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Gandus Kota Palembang Provinsi

- Sumatera Selatan.
- 3) Untuk mendeskripsikan upaya yang dilakukan Camat dalam peningkatan pelayanan khususnya di bidang pembuatan E-KTP di Kecamatan Gandus Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan.

## II. METODE

Pendekatan penelitian merupakan cara berpikir yang digunakan dalam penyusunan penelitian mulai dari pembuatan rumusan masalah, teknik pengumpulan data, teknik analisis hingga pembahasan dan kesimpulan. Pendekatan penelitian terbagi menjadi dua jenis yaitu pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif.

Menurut Sugiyono (2009:14) metode kuantitatif merupakan metode yang berbasis filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti sampel tertentu, yang umumnya dalam pengambilan sampelnya dilakukan secara random dan data dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian yang dianalisis secara kuantitatif dengan tujuan hipotesis yang telah ditetapkan.

Sedangkan metode kualitatif menurut Sugiyono (2009:14) mengungkapkan definisi pendekatan kualitatif didasarkan pada filosofi *post-positif* yang digunakan peneliti untuk mempelajari keadaan objek-objek (bukan *eksperimen*). Sarana tersebut meliputi pengambilan sampel data dari sumber data.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini tentang Peran Camat Dalam Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Gandus Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan yang lokasi penelitiannya dilaksanakan di Kantor Kecamatan Gandus Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis peran Camat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Gandus Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan, teori yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah teori *Biddle* dan *Thomas* dengan menggunakan metode yang digunakan oleh peneliti yaitu metode deskriptif kualitatif.

#### 3.1.1. Peran Camat Dalam Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Gandus Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan oleh penulis dengan cara melakukan observasi secara langsung, wawancara, dan dokumentasi mengenai peran Camat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Gandus Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan berdasarkan teori peran dari *Biddle* dan *Thomas* (Sarwono, 2008:226) yang ada diperoleh hasil sebagai berikut:

- **Harapan**

Seorang pemimpin mempunyai peran yang sangat strategis, mengingat pemimpin birokrasi merupakan pemegang kunci khususnya informasi tentang birokrasi yang dipimpinnya. Kecamatan Gandus Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan merupakan pucuk tertinggi di instansi tersebut haruslah bisa memberikan hal-hal baik yang bisa menjawab harapan masyarakat.

Dalam menganalisis penelitian ini dari perspektif legalistik penulis mengacu kalangan.

- **Norma**

Menaati peraturan maupun kebijakan yang ada di organisasi serta selalu bisa menyesuaikan keadaan. Seperti peraturan dasar tentang cara berpakaian dan bertingkah laku dalam bekerja.

- **Wujud Perilaku**

Peran seorang pimpinan yang erat kaitannya dengan kedudukannya sebagai pemimpin birokrasi atau figur tokoh yang cukup dihargai oleh para pegawainya. Bakat ataupun kemampuan serta perilaku yang dimiliki oleh para pemimpin, tidak hanya dijadikan sebagai contoh tetapi juga berguna dalam melaksanakan pekerjaan dibidangnya serta dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi tugas sebagai seorang pemimpin.

- **Penilaian dan Sanksi**

Pemimpin harus mampu melihat secara luas kemampuan pegawainya, pemimpin harus mengetahui sifat dan karakter individu dari setiap pegawainya. Seorang pemimpin harus mempunyai kemampuan yang tegas dan tidak keras dalam menegakan disiplin pegawainya.

### 3.2. **Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Di Kecamatan Gandus**

Dalam pelayanan E-KTP terdapat berbagai faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Hal ini juga dialami oleh Kecamatan Gandus Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan. Setelah melaksanakan penelitian penulis menemukan beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP di Kecamatan Gandus Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan, yaitu :

- **Kemampuan Pegawai**

Dalam memberikan pelayanan tentunya memerlukan sumber daya aparatur yang berkompeten agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat maksimal hal ini sudah pasti merupakan kewajiban aparatur sebagai pelayan masyarakat.

- **Sarana dan Prasarana**

sarana dan prasarana juga merupakan faktor yang diperlukan dalam proses memberikan layanan kepada masyarakat, jika sarana dan prasana yang kurang memadai bisa saja mempengaruhi proses pelayanan kepada masyarakat.

- **Kesadaran Masyarakat**

Faktor penghambat dalam pelayanan E-KTP itu sendiri terkadang juga datang dari para masyarakat. Masih ada saja masyarakat yang belum sadar akan pentingnya KTP.

### 3.3. **Upaya Mengatasi Hambatan Dalam Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Gandus**

Camat Gandus selaku pemimpin, mempunyai peran penting dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam memberikan pelayanan E-KTP. Kepemimpinan yang baik dalam suatu organisasi sangat berperan penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Melalui kepemimpinan suatu organisasi dapat

mengarahkan sumberdaya yang dimiliki untuk mewujudkan tujuan yang ditetapkan (Harbani, 2010). Camat Gandus selaku pimpinan melakukan beberapa upaya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat antara lain:

- **Meningkatkan Kemampuan Pegawai**

Seorang pemimpin harus mampu memproyeksikan kepribadiannya. Pemimpin harus bisa menjadi teladan bagi para pegawainya, keteladanan yang dimaksud disini yaitu menunjukkan lewat tindakan nyata bukan hanya sekedar apa yang diucapkan.

- **Mengajukan Anggaran**

Camat Gandus ingin mengajukan kepada pemerintah Kota Palembang untuk memperbaiki dan memperbarui fasilitas yang dimasukkan dalam anggaran tahun 2023 ini, dengan harapan fasilitas tersebut dapat menunjang kinerja pegawai kecamatan Gandus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- **Sosialisasi dengan masyarakat**

Dalam upaya yang dilakukan Kecamatan Gandus dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam proses pembuatan E-KTP, disini Camat berperan dalam melakukan kewajibannya dengan meningkatkan kualitas pegawainya sampai memberikan sosialisasi dan pemahaman mengenai proses pembuatan E-KTP yang nyaman dan mudah dipahami oleh masyarakat.

### 3.4. **Diskusi Temuan Menarik**

Dari objek penelitian berdasarkan satu penelitian yang hanya meneliti pada tingkat kota yaitu kota Palembang dengan luas 400,61 KM<sup>2</sup> yang memiliki lebih dari 1.6 juta penduduk yang terbagi menjadi 18 kecamatan yang ada di kota Palembang. Salah satunya adalah kecamatan Gandus yang memiliki permasalahan dalam pelayanan E-KTP yang dimana masih terdapat E-KTP masyarakat yang belum diterima oleh masyarakat pemilik E-KTP tersebut.

## IV **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian serta analisis yang diperoleh di lapangan, mengenai Peran Camat Dalam Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Gandus Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan maka penulis dapat menarik kesimpulan yaitu Peran Camat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Gandus Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan terlaksana dengan baik namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala seperti kurang responsifnya para pegawai Kecamatan Gandus dalam memberikan KTP masyarakat yang masih tertahan. Peran yang dilakukan Camat ini juga belum dapat dikatakan berhasil sepenuhnya dikarenakan banyaknya hambatan yang ditemukan di lapangan, sehingga dalam peran yang dilaksanakan oleh Camat ini belum dapat maksimal dilaksanakan sesuai dengan target PATEN Kecamatan Gandus sebagai kewenangan yang dilimpahkan Walikota kepada Kecamatan. **Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. **Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan lebih memperhatikan fasilitas yang memadai dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Gandus Kota Palembang dengan menyiapkan sarana dan prasarana yang lebih layak dengan memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

## V UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Camat dan Sekretaris Camat Gandus Kota Palembang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk meneliti di Kecamatan Gandus Kota Palembang beserta para pegawai yang ada di Kecamatan Gandus Kota Palembang yang telah turut andil dalam membantu penulis melaksanakan penelitian. Kemudian kepada seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian ini terutama kepada Bapak dan Ibu Dosen Pembimbing serta Dosen Penguji yang senantiasa telah membimbing penulis. Dan juga kepada Orang Tua yang telah berjasa besar terhadap selesainya penulisan skripsi ini.

## VI DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Kertapraja, E. K. (2008). *Kecamatan di Era Otonomi Daerah*. Jakarta: Universitas Satyagama.
- Moleong, L. J. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardono, E. (1994). *Teori peran : konsep, derivasi dan implikasinya / Edy Suhardono ; pengantar, Sarlito Wirawan Sarwono*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Suharto, E. (2015). *Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sukarna. (2011). *Dasar-dasar Manajemen*. Mandar Maju.
- Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Suwandi, M. (2004). *Distribusi Urusan Pemerintahan*. Jakarta: Departemen Dalam Negeri Republik Indonesia.