

**PELAYANAN APARAT DALAM PENGURUSAN E-KTP PADA
KANTOR KECAMATAN BATUPUTIH DI KABUPATEN
KOLAKA UTARA**



Oleh :

Mustika Sakka
4510021015

Skripsi

Di ajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Administrasi

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR
2016**

HALAMAN PENGESAHAN

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar

Judul Skripsi : Pelayanan Aparat Dalam Pengurusan E-KTP Di Kantor

Kec. Batuputih, Kab. Kolaka Utara

Nama : Mustika Sakka

No. Stambuk : 45 10 021 015

Jurusan : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmi Administrasi Negara

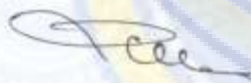
Telah Mengikuti Ujian Skripsi Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos) Pada Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar

Makassar, 18 oktober 2016

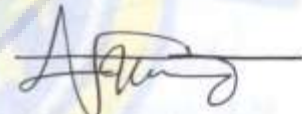
Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Dra. Juharni, M.Si



Dr. Nurkaidah, MM

Mengetahui,

Dekan FISIP

Ketua Jurusan



Arief Wicaksono, S.Ip., MA



Drs. Natsir Tompo, M.Si

HALAMAN PENERIMAAN

Pada Hari Jumat, Tanggal Delapan Belas Tahun Dua Ribu Enam Belas Skripsi Dengan Judul “Pelayanan Aparat Dalam Pengurusan E-KTP Di Kantor Kec. Batuputih Kab. Kolaka Utara”

Nama : Mustika Sakka
No. Stambuk : 45 10 021 015
Jurusan : Administrasi Negara
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah Diterima Oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Bosowa Makassar, untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S-1) dalam jurusan Ilmu Administrasi Negara.

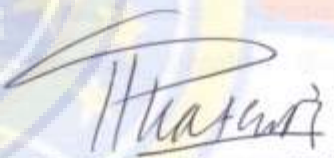
PANITIA UJIAN :

Ketua

Ariel Wicaksono, S.Ip., MA

Dekan FISIPOL
Universitas Bosowa Makassar

Sekretaris


Drs. Natsir Tompo, M.Si

Ketua Jurusan Administrasi Negara
Universitas Bosowa Makassar

TIM PENGUJI

1. Drs. Juharni, M.Si
2. Dr. Nurkaidah. MM
3. Drs. Natsir Tompo, M.Si
4. Drs. H. Husain Hamka, M.Si


(.....)

(.....)

(.....)

ABSTRAK

Mustika Sakka, *Pelayanan Aparat Dalam Pengurusan E-KTP Pada Kantor Kecamatan Batuputih di Kabupaten Kolaka Utara*, (dibimbing oleh Dra. Hj. Juharni M.Si dan Dra. Nurkaidah, MM).

Pokok permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah; (1) Bagaimana sistem pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih Kabupaten Kolaka Utara, (2) Faktor-faktor apa yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan aparat dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Kecamatan Batuputih Kolaka Utara.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui; (1) Kualitas Pelayanan Aparat Dalam Pengurusan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih Kabupaten Kolaka Utara, (2) Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan aparat dalam pengurusan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih Kabupaten Kolaka Utara

Penelitian ini bersifat deskriptif. Data penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang diperoleh dengan menggunakan teknik wawancara, kepustakaan, dan observasi. Data yang telah diperoleh dianalisis dengan menggunakan tabel frekuensi dan persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan aparatur dalam pengurusan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih Kabupaten Kolaka Utara cukup berkualitas. Sedangkan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan aparat dalam pengurusan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih Kabupaten Kolaka Utara adalah, disiplin dan etos kerja, sarana dan prasarana, kebijakan pemerintah, dan system teknologi dan informasi.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Pujidansyukurtercurahkanuntuk-Mu ya Allah SWT atasegalacurahan Rahmat dan Rahim-Mu sehingga hambamu masih dilimpahkan kesehatan dan kesempatan dalam menyelesaikanS kripsiini ”Pelayanan aparat dalam pengurusan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih di Kabupaten Kolaka Utara”Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan satu dijenjang Strata Satu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Bosowa. Syalawat dan salam kucurahkan kepada Sang Revolusioner Nabi Muhammad SAW atas segalanya yang telah beliau perjuangkan sehingga setiap kata dan lafasnya dijadikan sebagai landasan epistimologi dalam hidup dan kehidupan ini.

Sujudkudalimpahankasihsayangdancinta yang menjadi cahaya dalam gelap duniaku, yang menjadi tinta dalam buta di atas kertas putih, yang menjadi penopang dalam setiap gerakku. Walaupun dunia miliki, langit kuraih, dan lautan kusimpulkan tak akan bisa mengimbangi semua yang telah tercurahkan olehmu. Kalaupun akan ada kehidupan mendatangaku tetap memilihmu...”Ayahanda yang tercinta Sakka danIbundaku yang tersayang Alm. Rabbi yang dengan sentuhan dan kasih sayang mereka telah mengasuh membesarkan saya serta tak hentinya mendoakan dan setiap waktu selalu bersujud dan berdoa demi keberhasilanku, yang tidak mungkin kulupakan pengorbananya

selama hidup maupun matiku. Dan kakak serta adikku yang sangat kuhargai dan kusayangi (K'Tading,K'Iwan,K'undding,K'Rudi,adikku Rama) yang selalu memberikan nasehatnya untukku,yang selalu memberikan motivasi baik berupa doa maupun materi demi menyelesaikan studi ini”.

Dengan penuh hormat dan kekaguman atas ilmu yang ada, kusampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra.Hj. Juharni, M.Si selaku Pembimbing I, dan Ibu Dra Nurkaidah MM Pembimbing II, Dengan tulus ikhlas penuh kesabaran di tengah-tengah kesibukan beliau, Terima kasih atas waktu yang diluangkan dan masukan yang berharga kepada saya demi terselesainya Skripsi ini.
2. Bapak Arief Wicaksono S,Ip,M.A selaku Dekan FISIPOL Universitas Bosowa
3. Bapak Drs.Natsir Tompo,M.Si Selaku Ketua jurusan ilmu administrasi negara.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh keluarga Besar Fakultas Sospol Universitas Bosowa.
5. Para staf FISIPOL yang telah banyak membantu dalam pengurusan administrasi.

Buat liza Risky Ananda SH,Ria,Tia,ira yang Karena mereka inilah yang selalu memberikan spirit dan motivasi kepada saya, hidup yang selalu dengan berbagai tantangan, hambatan dan rintangan yang di lalui ada sebuah kata perjuangan yang di inginkan oleh bangsa dan Negara yaitu ”Jika Perubahan Membutuhkan Pengorbanan Maka Darah Sekalipun Akan Kuberikan”

Teman-teman seperjuangan Politik 010 “SOMASI” dengan kehangatan tali persaudaraan, sukses untuk kita semua. Semoga kita semua selalu berada dalam lindungan Sang PemilikCinta. Amin.

Dengan kata itu yang dapat saya katakan kepada kalian. Semoga Yang Maha Kuasa akan memberikan Rahmat dan Karunia-Nya serta pahala yang berlipat ganda atas segala bantuan serta dorongan yang telah diberikan. Amin.



Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Makassar, 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENERIMAN	ii
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. LatarBelakang	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Uraian Teori.....	7
B. Kerangka Berpikir.....	27
C. Kerangka Konseptual	29
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Tipe dan Dasar	30
B. Jenis dan Sumber	30
C. Tehnik Pengumpulan Data	31
D. Populasi dan Sampel	31
E. Tehnik dan Analisis Data	32
BAB IV DESKRIPSI DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	33
B. Pembahasan	33
BAB VKESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	59
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

No.	Teks	Hal
1.	Usia/Umur Responden yang pernah mengurus E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih Kabupaten	28
2.	Pendidikan Terakhir Responden yang pernah mengurus E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih.....	28
3.	Tanggapan Responden Terhadap Pernah Tidaknya Mengurus E-KTP di Kecamatan Batuputih.....	30
4.	Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Tentang Persyaratan Mengurus E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih.....	30
5.	Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan Prosedur Pelayanan E-KTP Oleh Aparat di Kantor Kecamatan Batuputih.....	31
6.	Tanggapan Responden Terhadap Disiplin Kerja Aparat Dalam Memberikan Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih.....	32
7.	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Keseriusan Aparat Dalam Memberikan Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih.....	33
8.	Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Aparat Dalam Memberikan Penjelasan Tentang Prosedur Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih	34
9.	Tanggapan Responden Terhadap Sikap Tanggung Jawab Aparat Dalam Memberikan Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih.....	35
10.	Tanggapan Responden Terhadap Lamanya Waktu Penyelesaian E-KTP yang telah disampaikan oleh aparat di Kantor Kecamatan Batuputih.....	37

11.	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Ketepatan Waktu Penyelesaian E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih	38
12.	Tanggapan Responden Terhadap Kejelasan Jadwal Waktu Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih.....	39
13.	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Keramahan Aparat Dalam Memberikan Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih	40
14.	Tanggapan Responden Terhadap Pernah Tidaknya Mengalami Kesulitan Dalam Mengurus E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih.....	41
15	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kecepatan Waktu Penyelesaian E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih	42

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamatkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Undang-undang yang mengatur tentang-tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

Otonomi yang luas, nyata, dan bertanggung jawab sepenuhnya ditempatkan pada daerah Kabupaten/Kota, sedangkan otonomi pada daerah Provinsi adalah otonomi daerah yang sifatnya terbatas. Penempatan otonomi daerah sepenuhnya pada tingkat Kabupaten/Kota didasarkan pada pertimbangan “*Pendekatan Pelayanan*” kepada masyarakat umum.

Dengan menempatkan otonomi daerah pada daerah Kabupaten/ Kota, diharapkan dapat menyederhanakan mekanisme birokrasi, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, dan murah. Penyelenggaraan pelayanan di era otonomi daerah adalah pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik, bukan pada pelaksanaan pelayanan itu sendiri.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 dan Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Pasal 10 bahwa penerapan E-KTP paling lambat akhir tahun 2011. Sekarang ini, di saat kita telah memasuki era transparansi dan desentralisasi, pemerintah daerah harus bersikap responsif terhadap tuntutan masyarakat. Aparat harus lebih mengedepankan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat agar dapat memenangkan hati publik dan meraih kredibilitas. Dengan kepercayaan publik, pemerintah daerah akan mendapat dukungan sepenuhnya sehingga penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan masyarakat, dan pembangunan daerah akan lebih mudah dengan peran serta masyarakat secara aktif sesuai dengan kemampuan dan bidang keahliannya masing-masing. Itulah pentingnya menyelenggarakan pelayanan publik dengan kualitas yang terbaik (prima).

Berkaitan dengan upaya menjalankan fungsi pemerintahan sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat pada tingkatan lokal government maka pemerintahan daerah yang merupakan bagian integral dan tak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan secara global dalam pelaksanaannya memerlukan jaringan organisasi pemerintahan yang menjangkau sampai ke lapisan terbawah dalam stratifikasi sosial bernegara.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah sepenuhnya diberikan kepada pemerintah kecamatan sebagai sub unit pemerintahan dalam berbagai sektor, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk masih memerlukan berbagai perbaikan dan peningkatan. Masih kurangnya kualitas kinerja pelayanan publik

antara lain dipengaruhi oleh budaya paternalisme, sistem pembagian kekuasaan yang cenderung memusat ke atas, struktur birokrasi yang hirarkis, kewenangan untuk mengambil inisiatif keputusan (*diskresi*) sangat terbatas dan belum adanya sistem insentif yang tepat untuk mendorong efisiensi, kurangnya kepedulian (*responsiveness*), profesionalisme, produktivitas, serta disiplin.

Untuk mewujudkan tujuan tersebut, dibutuhkan kinerja yang efektif dan efisien dari aparatur pemerintahan untuk mengatur dan menyusun rencana terbaik agar masyarakat dapat merasakan betapa pentingnya pemerintah bagi kehidupan bernegara. Berdasarkan penegasan tersebut diatas, maka aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum harus lebih proporsional dan bertanggung jawab karena pelayanan yang lebih efektif dan efisien akan memberikan dampak positif bagi pengembangan partisipasi masyarakat guna membantu pemerintah utamanya pemerintah kecamatan sebagai unit terkecil dari struktur organisasi pemerintahan dalam pembangunan daerah.

Sejalan dengan hal ini, Maka pelayanan publik merupakan salah satu instrumen penting yang harus diperhatikan oleh Pemerintah Kecamatan karena secara struktur, kebutuhan masyarakat di bidang pemerintahan menjadi tanggung jawabnya. Dalam hal pelayanan (E-KTP), masalah-masalah yang diterima Kecamatan Batuputih kurang memuaskan karena SDM baik dalam pelayanan dan melayani pelayanan (E-KTP) kurang efektif. Hal-hal yang tidak memuaskan adalah kurang lancar dan cepat dalam pengurusan dan proses dari Sumber Daya

Manusia untuk melaksanakan maupun kualitas dan sarana yang digunakan dalam pelayanan (E-KTP).

Dari latar belakang diatas, maka penelitian ini berusaha mengungkap dan mengkaji mengenai Pelayanan Aparat Dalam Pengurusan (E-KTP) di Kantor Kecamatan Batuputih dengan masalah (E-KTP) sebagai berikut:

B. Identifikasi Masalah

Uraian di atas memberikan isyarat bahwa pembangunan aparatur pemerintah terutama juga di arahkan pada peningkatan kualitas, efisiensi dan afektivitas seluruh tatanan administrasi pemerintahan, termasuk peningkatan kemampuan dan disiplin, pengabdian, keteladanan dan kesejateraan aparatnya sehingga secara keseluruhan makin mampu melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan dengan sebaik-baiknya, khususnya dalam melayani, mengayomi dan menumbuhkan prakarsa dan peran aktif masyarakat dalam pembangunan serta tanggap terhadap kepentingan dan aspirasi masyarakat.

Oleh karena penyebab utama dari berbagai infisiensi yang selama ini dirasakan dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, antara lain disebabkan oleh belum memadainya kinerja instansi pemerintahan sebagai tulang punggung penyelenggra tugas umum pemerintahan dan pembangunan.

Terwujudnya disiplin kerja yang mantap terutama bagi para penyelenggara negara merupakan suatu kebutuhan yang sangat mendesak, dan sebagai salah satu prasyarat utama bagi peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia. Oleh karena itu berhasil tidaknya penyelenggaraan pemerintahan yang harus kaitannya dengan pelayanan terhadap masyarakat sangat tergantung pada

keaktifitas dan kinerja aparat pemerintah. Aparatur Kecamatan dalam melayani masyarakat khususnya pelayanan E-KTP pada Kantor Kecamatan Batuputih Kota Kendari sebagai salah satu wujud terhadap pengabdian kepada masyarakat dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang tersebut diatas, maka masalah dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem pelayanan (E-KTP) di Kecamatan Batuputih Kabupaten Kolaka Utara?
2. Faktor-Faktor apa yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan aparat dalam pengurusan (E-KTP) di Kantor Kecamatan Batuputih Kabupaten Kolaka Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini diarahkan pada dua hal, yaitu :

- a. Untuk mengetahui bagaimana sumber daya manusia dalam pelayanan aparat pengurusan (E-KTP) yang dilakukan oleh aparat pemerintah Kecamatan.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan aparat dalam pengurusan (E-KTP) di Kantor Kecamatan Batuputih Kabupaten Kalaka Utara.

2. Manfaat Penelitian

- a. Diharapkan dapat bermanfaat bagi aparat yang bertugas di bidang pelayanan (E-KTP) sebagai bahan pertimbangan untuk mendapatkan kebijaksanaan teknis operasional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Diharapkan dapat menjadi bahan perbandingan bagi peneliti lain yang berminat melakukan penelitian pada objek yang sama.
- c. Diharapkan dapat bermanfaat bagi upaya pengembangan ilmu pengetahuan



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Uraian Teori

1) Undang-undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik adalah yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang efektif dapat memperkuat demokrasi yang hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan, bijak dalam pemanfaatan Sumber Daya Alam, memperdalam kepercayaan, pada pemerintahan dan administrasi publik. Negara berkewajiban, melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang melakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi peranturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan

publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan, yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari peyalanggunaan wewenang di dalam penyelenggaraan publik.

Undang-undang pelayanan publik terdapat pengertian pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik Pasal 1 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Adapun asas-asas pelayanan publik tersebut pada Pasal 15 Undang-undang Nomor 29 tahun 2009 yaitu:

- Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan
- Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

- Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- Parsitipasi, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- Persamaan perlakuan tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat ditanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehinggatercipta keadilan dalam pelayanan.
- Ketepatan waktu, penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Dalam hubungan pelayanan birokrat/ aparaturn pemerintahan terhadap pelayanan publik maka pemerintahan Kota Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil telah menempuh kebijakan pendekatan pelayanan ke wilayah Kecamatan tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan yakni pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Kebijakan ini untuk mengarahkan aktifitas pelayanan bagi masyarakat sebagai target grup ke arah pencapaian tingkat kualitas pelayanan dengan mendekati pelayanan diharapkan antusiasme masyarakat semakin tinggi dalam melengkapi dirinya dengan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).

2) Konsep Pelayanan publik

Sebelum membahas tentang pelayanan publik ada baiknya dibahas terlebih dahulu tentang pelayanan secara umum. Pelayanan secara umum dapat ditemui dalam berbagai jenis pengurusan seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk

(E-KTP), Pelayanan Paspor, pelayanan Surat Izin Mendirikan Bangunan, Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan, dan Usaha Mendirikan Tempat Usaha. menunjukkan profesionalisme aparaturn dalam menjalankan perangnya relatif masih rendah. (Wirijadinata 1999:26-37).

Salah satu pertanyaan penting dalam menjalankan suatu organisasi baik organisasi pemerintah maupun organisasi non pemerintah adalah pelayanan yang bagaimana yang seharusnya diberikan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Sebagai organisasi pemerintah, menurut J. Salusu (1996:5) fungsi utama pemerintah adalah mengatur, memerintahkan, menyediakan

fasilitas serta memberi pelayanan kepada masyarakat. Tidak ada organisasi lain dalam negara yang lebih tinggi dari organisasi pemerintah itu.

Menelusuri arti Pelayanan yang dimaksud di atas tidak terlepas dari masalah “*Kepentingan Masyarakat*” yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan. Dengan kata lain antara kepentingan masyarakat ada korelasi dengan istilah pelayanan (Moenir,200).

Selanjutnya Munir mengatakan bahwa meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan masyarakat dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kepentingan organisasi.

Upaya yang diperlukan manusia untuk mengetahui kebutuhan hidupnya adalah usaha, baik melalui aktivitas orang lain. Aktivitas yang dimaksud menurut *Munir* adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan lainnya dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa (2000:16). Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan oleh Munir sebagai “*Pelayanan*”.

Layanan yang diperlukan oleh manusia pada dasarnya ada 2 (dua) jenis, yaitu layanan yang bersifat pribadi sebagai manusia, dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota suatu organisasi..

Pada umumnya semua lembaga/instansi swasta maupun pemerintah kata atau istilah pelayanan selalu menjadi obyek pembicaraan yang serius. Hal itu berarti pengertian kata pelayanan sangat luas, karena berhubungan dengan seluruh kepentingan masyarakat.

Untuk menjelaskan tentang pengertian pelayanan dalam kerangka teoritis, berikut ini akan dikemukakan beberapa pendapat dari beberapa pakar administrasi.

Menurut **The Ling Gie** (1988 : 135) dalam kamus Ensiklopedi mengemukakan bahwa :

“Pelayanan masyarakat adalah kegiatan organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. Dalam perguruan tinggi dikenal adanya Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu : pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Pengabdian masyarakat dimaksudkan sebagai pengalaman ilmu bagi kepentingan masyarakat”.

Selanjutnya **Poerwadarminta** (1986 : 61) mengemukakan bahwa *“pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, menerima, menyambut, mengindahkan, dan mengurus apa yang diperlukan seseorang”*.

Berdasarkan kedua pengertian tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan masyarakat yang dimaksudkan ialah cara melayani, membantu, dan mengurus apa-apa yang dibutuhkan kepentingan atau pekerjaannya.

Koentjaraningrat (1986 : 25) menjelaskan bahwa :

“Masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berintegrasi menurut sistem adat istiadat tertentu yang bersifat continue dan terikat oleh suatu rasa identitas bersama”.

Berdasarkan uraian di atas menggambarkan bahwa masyarakat merupakan suatu kenyataan hidup manusia sebagai satu kesatuan golongan yang berhubungan dengan sistem dan bekerja berdasarkan kepentingan bersama

dan saling membantu antara individu, kelompok yang diatur oleh aturan-aturan atau adat istiadat, norma-norma tertentu dipedomani untuk mencapai tujuan.

Karena masyarakat adalah kesatuan hidup manusia atau kumpulan individu, maka sudah barang tentu dapat dipahami bahwa masyarakat atau individu-individu tersebut memiliki keinginan, harapan-harapan, dan kebutuhan untuk mencapai suatu tujuan hidup dan ini sangat beraneka ragam. Kondisi ini perlu dipahami oleh aparat yang bergerak dalam bidang unit pelayanan masyarakat dengan baik, sehingga pelayanan yang diberikan dapat dirasakan manfaatnya dan dapat memuaskan masyarakat.

Dalam membicarakan soal/persoalan manusia **Maslow** memberikan pandangan dengan bertitik tolak pada kenyataan bahwa setiap manusia mempunyai tujuan yang sangat beraneka ragam, tercermin dalam hirarki kebutuhan yang digolongkan oleh **Maslow** (1954 : 55) ke dalam lima hirarki yaitu

1. Kebutuhan yang bersifat fisik seperti sandang, pangan dan papan.
2. Kebutuhan yang bersifat keamanan baik dalam arti fisik maupun dalam arti jaminan perlakuan yang wajar.
3. Kebutuhan yang berkaitan dengan harkat dan martabat seperti merasa diri penting, ingin dihargai dan ingin berpartisipasi dalam berbagai usaha yang positif dan bermanfaat.
4. Kebutuhan-kebutuhan yang menyangkut gengsi seseorang yang tercermin dalam berbagai simbol statusnya, baik masyarakat maupun dalam organisasi.

Penjelasan tersebut di atas, memberikan pelayanan kepada masyarakat keempat kebutuhan tingkatan di atas, apabila dipenuhi dengan baik akan membawa masyarakat kepada suatu kondisi, dimana pelayanan yang diberikan dirasakan manfaatnya dalam proses kehidupannya. Dengan demikian kepuasan yang diharapkan dalam setiap kegiatan pelayanan kepada masyarakat tercapai secara maksimal.

Pelayanan sebagai suatu badan atau lembaga pemerintah yang menangani pelayanan kepada masyarakat yang merupakan salah satu kegiatan organisasi atau lembaga yang diabdikan kepada masyarakat, yang mana dituntut untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dan penuh rasa tanggung jawab sesuai dengan tugas yang diabdikan kepada masyarakat.

Selanjutnya, *Kaizen* mengidentifikasi empat faktor penyebab ketidakpuasan pelanggan, yaitu :

1. Organisasi tidak mampu melihat permasalahan fundamental.
2. Tidak adanya sistem tindakan untuk memperkenalkan upaya perbaikan.
3. Tidak dilibatkannya semua staf atau karyawan dalam Tim Kerja.

Organisasi tidak memahami bahwa kepedulian terhadap pelanggan adalah proses yang alami dan berkesinambungan.

Didalam Pelayanan yang Prima, pelanggan senantiasa mengharapkan kualitas. Oleh karena itu, setiap orang dalam organisasi harus komitmen terhadap kualitas sehingga menjadi orientasi individu dan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Secara sederhana pengertian Kualitas dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Kinerja yang diharapkan pelanggan sesuai dengan standar.
2. Memenuhi kebutuhan-kebutuhan sejak awal dan setiap saat.
3. Tersedianya produk barang dan jasa dengan hasil dan pelayanan yang secara konsisten memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.
4. Mengerjakan yang benar sejak awal dan selalu melakukan perbaikan dalam rangka kepuasan pelanggan.
5. Tidak sekedar memberikan kepuasan pelanggan, memberikan kepuasan pelanggan, tetapi harus menyenangkan, penuh inovasi, dan menciptakan sesuatu yang baru.

Dengan memahami kualitas dan unsur-unsur yang terkandung di dalamnya, maka organisasi dan individu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan senantiasa bertindak memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, memperhatikan kualitas produk barang atau jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Ciri-ciri tindakan tersebut antara lain, pelayanan menjangkau seluruh pelanggan, dilakukan secara cermat, sopan dan penuh perhatian, nyaman, melakukan pelayanan dengan kemampuan penuh, mandiri, efisien, efektif, luwes, jujur, seketika (tidak menunda), tanggap, handal, dan menghasilkan produk yang terjamin, dan aman. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa hal antara lain

1. Kontak Customer dengan Penyedia Jasa

Kontak Customer dengan Penyedia Jasa sangat menentukan kualitas sebuah layanan. Oleh karena itu, dalam kontak customer dengan penyedia jasa paling tidak ada tiga hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu

- a. Keramahan dan keterampilan karyawan penyedia jasa melalui customer.
- b. Kesan yang timbul dari Lokasi/Kantor/Instansi penyedia jasa.
- c. Apa yang diharapkan customer dari kontak tersebut.

2. Proses Pelayanan

- a. Bagaimana arus proses pelayanan yang ada
- b. Bagaimana fleksibilitas dalam sistem pelayanan yang diberikan
- c. Bagaimana proses pelayanan harus selalu mengikuti standar, atau dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna jasa.

3. Produktivitas Pelayanan

Produktivitas pelayanan dalam arti kuantitas dan kualitas barang dan jasa yang diberikan berkaitan erat dengan sumber-sumber yang digunakan untuk memproduksi barang dan jasa tersebut.

4. Organisasi Pelayanan dan Budaya Organisasi

Budaya organisasi dan cara pengorganisasiannya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Secara konseptual, *Sedaryanti (1999:194)* sebagaimana dimuat dalam tulisan *Suharmanto (2003:2)*, mengetengahkan konsep-konsep dan dimensi penting layanan publik di era pelayanan prima, sebagai berikut :

1. Pelayanan tanpa diskriminasi dari lembaga-lembaga publik/kedinasan
2. Penetapan prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata, ketepatan waktu
3. Berkualitas dalam arti kesesuaian dengan tuntutan, kecocokan bagi pemakai, dan kecocokan dari cacat

4. Terjamah, handal, akuntabilitas mutu pelayanan, jaminan, dan empatiBerorientasi pada kualitas midern yang dicirikan oleh partisipasi aktif dari empati serta kepuasan yang dilayani.

3) Konsep Pelayanan

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakikatnya adalah peleyanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid 1998). Karenanya biokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (public services) oleh biokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai masyarakat di samping sebagai abdi negara, pelayanan publik (public service) oleh biorakrasi publik dimaksud untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan pelayanan umum oleh lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Intansi Pemerintahan di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka

upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang terjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, biokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, dan responsif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effend dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memperdayakan kapasitas manusia mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik di cirikan oleh adanya, akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi dan sasaran.
2. Sederhana, mengandung arti prosedur tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung akan arti adanya kejelasan kepastian.

4) Konsep Kualitas Pelayanan

Tujuan dari Pelayanan adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan pelanggan. Untuk mencapai hal tersebut, diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan *Zelthamiet. al. (1990) dalam Yum, Yong and loh (1998)* mengatakan bahwa kualitas dan mutu pelayanan didefinisikan oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas dan mutu pelayanan dan mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. *Kaizen (dalam Gurnitwti dan Simatupang, 1998)*. Memandang bahwa pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang di dalamnya dilakukan perubahan terwujudnya kepuasan pelanggan. Ada 10 prinsip pelayanan yang dikemukakan oleh Kaizen yaitu :

1. Fokus pada pelanggan ; Konsep ini diarahkan pada kebutuhan pelanggan jangka panjang.
2. Melakukan perbaikan secara terus-menerus pada setiap kemajuan, dan disatukan dalam proses sebagai standar prestasi yang baru dan formal. Mengakui masalah secara terbuka ;
3. Dalam menghadapi masalah ditangani dengan budaya terbuka, konstruktif, tidak konfrontatif, dan saling menyalahkan serta dilakukan dalam Tim Kerja.
4. Mendorong Keterbukaan ; Dalam organisasi kurang mempunyaikotak-kotak fungsional, dengan ruang yang terbuka.
5. Menciptakan Tim Kerja ; Setiap individu menjadi anggota Tim Kerja yang diarahkan oleh pimpinan. Tim dikaitkan dengan tim lain dalam suatu jaringan.
6. Mengelola proyek lewat tim lintas profesional ; Dalam Tim, yang terkait dengan macam-macam fungsi memberikan kontribusi berdasarkan perspektif masing-masing.
7. Mengembangkan proses hubungan yang tepat ; Adanya komunikasi yang baik, tidak konfrontatif sehingga terjadi hubungan yang harmonis.
8. Mengembangkan disiplin pribadi ; Menuntut adanya disiplin karyawan yang setia pada Tim Kerja, adanya pengendalian diri dan keutuhan pribadi agar terjadi suatu harmoni terhadap pelanggan atau rekan.
9. Reformasi terhadap sikap karyawan ; Semua staf diberi informasi lengkap mengenai organisasi, memahami visi dan misi organisasi, dan nilai budaya organisasi secara utuh.

10. Membuat setiap karyawan maju ; Melalui pendidikan dan pelatihan, staf ditingkatkan pengetahuan dan keterampilannya agar mampu berfikir dan bertindak menuju pencapaian tujuan organisasi.

Selanjutnya, *Kaizen* mengidentifikasi empat faktor penyebab ketidakpuasan pelanggan, yaitu :

- 1) Organisasi tidak mampu melihat permasalahan fundamental.
- 2) Tidak adanya sistem tindakan untuk memperkenalkan upaya perbaikan.
- 3) Tidak dilibatkannya semua staf atau karyawan dalam Tim Kerja.
- 4) Organisasi tidak memahami bahwa kepedulian terhadap pelanggan adalah proses yang alami dan berkesinambungan.

Di dalam Pelayanan yang Prima, pelanggan senantiasa mengharapkan kualitas. Oleh karena itu, setiap orang dalam organisasi harus komitmen terhadap kualitas sehingga menjadi orientasi individu dan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Secara sederhana pengertian Kualitas dapat dirumuskan sebagai berikut :

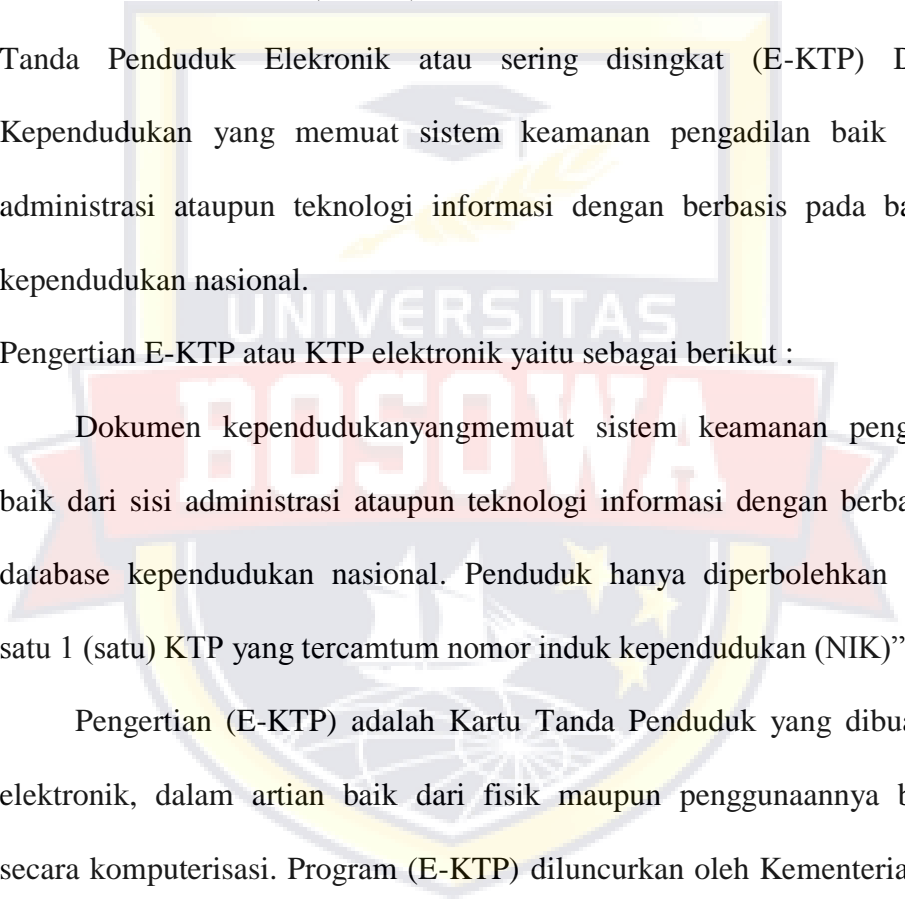
- 1) Kinerja yang diharapkan pelanggan sesuai dengan standar.
- 2) Memenuhi kebutuhan-kebutuhan sejak awal dan setiap saat.
- 3) Tersedianya produk barang dan jasa dengan hasil dan pelayanan yang secara konsisten memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.
- 4) Mengerjakan yang benar sejak awal dan selalu melakukan perbaikan dalam rangka kepuasan pelanggan.

5) Tidak sekedar memberikan kepuasan pelanggan, memberikan kepuasan pelanggan, tetapi harus menyenangkan, penuh inovasi, dan menciptakan sesuatu yang baru.

5) Pengertian E-KTP

Secara sederhana (E-KTP) berasal dari kata electronic- KTP, atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau sering disingkat (E-KTP) Dokumen Kependudukan yang memuat sistem keamanan pengadilan baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional.

Pengertian E-KTP atau KTP elektronik yaitu sebagai berikut :

Dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu 1 (satu) KTP yang tercantum nomor induk kependudukan (NIK)”.


Pengertian (E-KTP) adalah Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program (E-KTP) diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan februari 2011.

Keputusan Presiden menyebutkan bahwa : “ Setiap penduduk yang telah berusia 17 tahun atau yang kawin atau yang pernah kawin wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP)” (1977 : 21).

Perkembangan dan perubahan pola manajemen modern, penataan organisasi pemerintahan haruslah berbasis pada orientasi keputusan

masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dengan kata lain, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dengan kata lain, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah merupakan target sasaran yang akan ditujuh oleh semua jajaran, baik lini maupun pendukung, dalam suatu organisasi pemerintah, hal tersebut sangatlah sejalan dengan pandangan pola manajemen masa depan yang menekankan pada keputusan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Sejalan pada itu syarat atau prosedur mekanisme pengurusan dan pelayanan (E-KTP) yaitu :

- Berusia 17 tahun.
- Menunjukkan surat pengantar dan kepala desa kelurahan.
- Mengisi formulir F1 01 (Bagi penduduk yang belum pernah mengisi belum ada data di sistem informasi Administrasi Kependudukan). Ditanda tangani oleh kepala kelurahan.
- Foto copy KK.

Bagan prosedur pembuatan E-KTP

- Pemohon datang ketempat pelayanan membawa surat panggilan.
- Pemohon menunggu panggilan nomor antrian.
- Mohon menuju loket yang ditujuh.
- Petugas melakukan verifikasi data penduduk. Dengan basis data.
- Petugas mengambil foto pemohon secara langsung .
- Pemohon membubuhkan tanda tangan pada alat perekam tanda tangan.
- Di lakukan perekam sidik jari dan pemindaian retina mata.

6) Pengertian Pemerintah Kecamatan

Para Ahli Hukum Tata Negara mengemukakan pengertian tentang pemerintah dan pemerintahan dalam berbagai pandangan. Salah satu diantaranya adalah Solly Lubis (1983:79), dimana Solly Lubis menjelaskan bahwa “Pemerintahan adalah meliputi pengertian-pengertian tentang struktur dan mekanisme kekuasaan dalam suatu negara, sedangkan “pemerintah” adalah peralatan-peralatan atau organ pemerintahan itu sendiri”.

Budyanto (2000:24) menjelaskan pemerintah dan pemerintahan dalam pengertian sempit dengan mengatakan bahwa “Pemerintah/pemerintahan yang berdaulat adalah suatu badan yang mempunyai wewenang dalam melaksanakan kebijakan negara (eksekutif) yang terdiri atas Presiden, Wakil Presiden, dan para Menteri (kabinet)”.

Dalam pengertian yang luas, Budyanto (2000:24) menjelaskan bahwa “Pemerintah yang berdaulat adalah gabungan semua badan kenegaraan yang berkuasa dan memerintah di wilayah suatu negara, meliputi badan eksekutif, yudikatif, dan legislatif”.

Sarundajang (2000:180), mengemukakan “Kecamatan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan langsung dibawah Walikota, yang tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri.

Menurut Sadu Wasistiono (2004:13) mengemukakan bahwa “Kecamatan lebih tepat disebut sebagai unsur pelaksana kewilayahan. Selanjutnya beliau memberikan alasan bahwa karakteristik pekerjaan yang dijalankan oleh Camat

adalah pekerjaan yang bersifat operasional yakni melayani masyarakat secara langsung. Dinas daerah yang ada di kecamatan menjalankan kewenangan yang bersifat teknis tertentu sedangkan Camat dapat menjalankan kewenangan apapun yang didelegasikan oleh Bupati/Walikota kepadanya dengan batas wilayah kerjanya sepanjang tidak bersifat sangat teknis.

7) Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi Kecamatan

Pada pasal 126 ayat (2) UU No.32 Tahun 2004 dijelaskan bahwa Kecamatan dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Pada ayat (3) dijelaskan bahwa Camat mempunyai tugas umum pemerintahan, meliputi :

1. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
3. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan sarana dan fasilitas pelayanan umum;
5. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
6. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan;
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa dan/atau kelurahan.

Camat diangkat oleh bupati/Walikota atas usul Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota dari Pegawai Negeri Sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan, dan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam melaksanakan tugas, Camat di bantu oleh perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah.

B. Kerangka Pikir

Berdasarkan kajian terorisitas dan tinjauan pustaka yang sudah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, berikut ini di kemukakan kerangka pemikiran yang berfungsi sebagai penentu, sekaligus mencerminkan alur pikir dan merupakan dasar analisis. Orentasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah merupakan target sasaran yang akan dituju oleh semua jajaran organisasi pemerintah termasuk Kecamatan Batuputih Kota Kendari, oleh karena itu pembangunan aparatur pemerintah, yang utama diarahkan pada peningkatan kualitas, efisiensi dan efektivitas pelayanan seluruh tatanan administrasi pemerintahan, khususnya dalam melayani, mengayomi dan menembuhkan prakarsa dan peran aktif masyarakat dalam pembangunan serta tangkap terhadap kepentingan dan aspirasi masyarakat. Tugas terpenting tersebut di atas sangat ditunjang dan di dukung oleh moral force, kemampuan Sumber Daya Manusia.

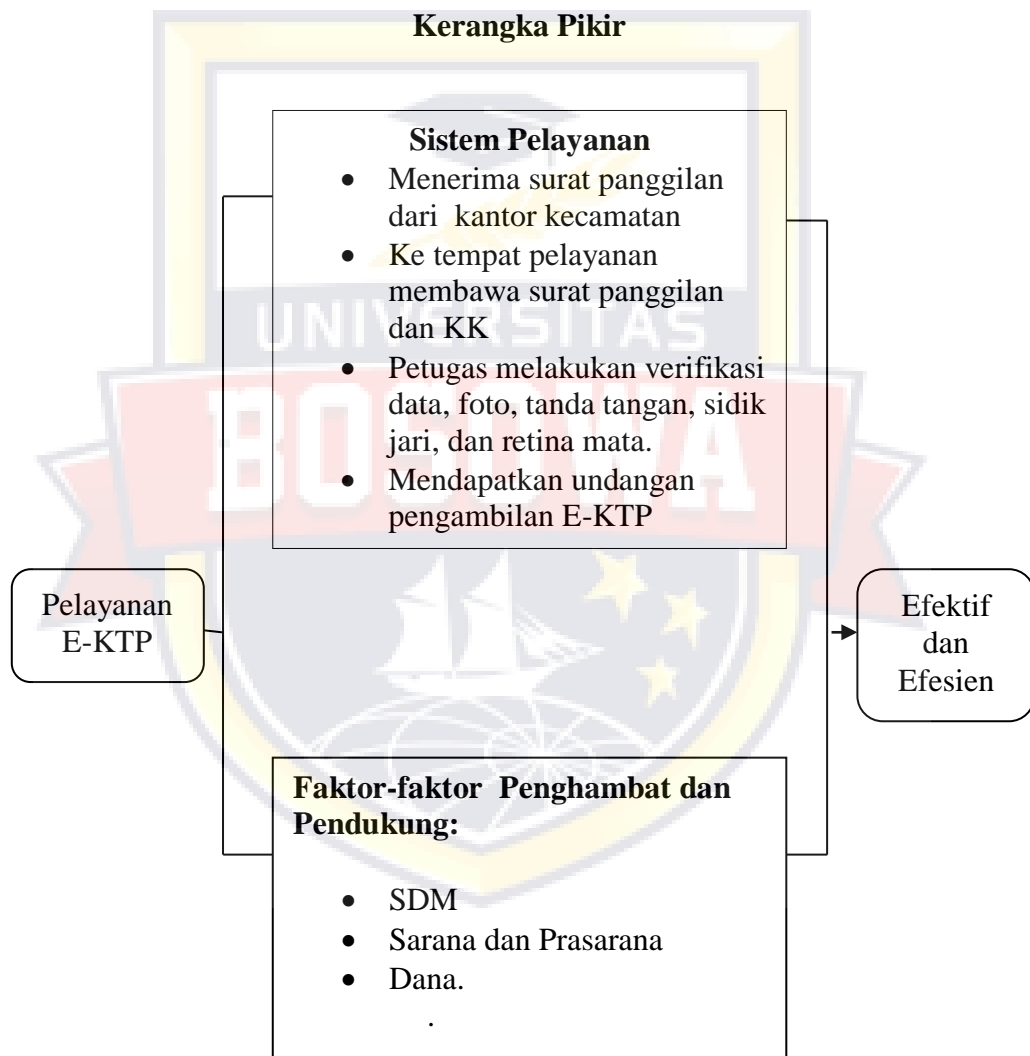
Di samping itu faktor-faktor internal Kecamatan Batuputih sebagai pelayanan masyarakat dalam pengurusan (E-KTP) harus memperbaiki manajemen administrasinya terutama masalah personalia atau pegawai untuk

meningkatkan kinerjanya yang berimplikasi terhadap kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas sebagai upaya kepuasan masyarakat penggunaannya ini sangat penting. Mengingat kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur dari keberhasilan pelayanan diberikan oleh pemerintah. Oleh karena itu, Kecamatan Batuputih sebagai organisasi yang melaksanakan tugas pelayanan, tugas pokok dan fungsinya dipengaruhi dan ditentukan oleh prosedur dan kebijakan tertentu terutama kemampuan Sumber Daya Manusia.

Konsep pelayanan masyarakat dewasa ini diharapkan mengarah pada pembangunan yang merata di segala bidang khususnya di bidang kesejahteraan rakyat telah menjadi tuntutan dan dambaan bagi masyarakat salah satu penilaian keberhasilan adalah penerapan atau realisasi tersebut maka kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan sedapat mungkin memberikan perhatian khusus guna memberikan yang terbaik kepada masyarakat. Unsur ini akan diteliti dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, mengetahui variabel variabel di atas terhadap efektifitas pelayanan (E-KTP) di Kecamatan Batuputih.

C. Kerangka Konseptual

Secara singkat kerangka pemikiran penelitian ini, dapat di lihat pada bagan berikut.



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tipe dan Dasar Penelitian

a. Tipe Penelitian

Pada tipe penelitian ini, penulis menggunakan *tipe deskriptif* yaitu penelitian dimaksudkan untuk memberikan suatu gambaran mengenai suatu kolektivitas yang diteliti agar mendapatkan uraian yang jelas serta menyeluruh tentang Pelayanan Aparat Dalam Pengurusan (E-KTP) di Kecamatan Batuputih. Dasar penelitian adalah *survey* dimana penulis akan mengumpulkan data-data atau variabel-variabel sebanyak mungkin dari responden.

b. dasar penelitian

Dasar penelitian adalah *survey* dimana penulis akan mengumpulkan data-data atau variabel-variabel sebanyak mungkin dari responden dengan terjun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data-data dan fakta-fakta baik melalui wawancara langsung ataupun melalui pengamatan terhadap kondisi-kondisi yang berhubungan dengan obyek penelitian.

B. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer adalah yakni data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung di lapangan yang diperoleh melalui wawancara, penyebaran angket (daftar pertanyaan) yang diajukan kepada responden

2. Data Sekunder yakni data yang diperoleh dari tempat penelitian meliputi data yang dipublikasikan. Tentunya data ini berkaitan dengan lembaga yang berhubungan dengan upaya dan strategi serta kinerja SDM serta pendukung lainnya.

C. Tehnik Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi :

1. Observasi (pengamatan) melakukan pengamatan langsung kepada masyarakat yang mengurus (E-KTP) dan pegawai di Kantor Kecamatan, kondisi lingkungan kerja, dan sikap pegawai.
2. Wawancara (Interview), yaitu penulis mengadakan wawancara langsung kepada masyarakat yang mengurus (E-KTP) dan pegawai di Kantor Kecamatan, kondisi lingkungan kerja, dan sikap pegawai.
3. Questioner (Angket), yaitu digunakan untuk memperjelas dan melengkapi data yang telah diperoleh dan pada teknik ini penulis mengedarkan daftar pertanyaan tertulis kepada responden yang telah ditentukan sebelumnya untuk dijawab.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga masyarakat dan Aparat pemerintah Kecamatan Batuputih sebanyak 5,263 orang laki-laki dan 4,789 orang perempuan.

2. Sampel

Meningat banyaknya populasi dalam penelitian ini, maka ditarik sampel sebagai berikut adalah :

Berdasarkan tehnik penarikan sampel tersebut, maka sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Camat : 1 orang
- b. Pegawai kantor kecamatan : 5 orang
- c. Masyarakat yang mengurs E-KTP : 74 orang

Jumlah responden : 80 Orang

E. Tehnik Analisis Data

Pada dasarnya analisa data yang dilakukan adalah masih rangkaian dari kegiatan pengelolaan data. Dimana analisa data yang berupa angka-angka dianalisa kedalam bentuk tabel frekuensi atau kedalam bahasa yang lebih mudah dimengerti atau dipahami.

Karena data ini sifatnya deskriptif maka teknik yang dianggap relevan adalah data kuantitatif, yaitu analisa yang berisi kesimpulan didukung dengan data kuantitatif yang menampilkan beberapa tabel frekuensi dari hasil penelitian. Dimana data yang diperoleh dalam penelitian ini sifatnya deskriptif,yaitu suatu analisis yang dinyatakan dalam bentuk pertanyaan pertanyaan, tanggapan-tanggapan serta tafsiran yang yang diperoleh dari kuesioner.

BAB IV

DESKRIPSI DATA DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Batuputih Kabupaten Kolaka utara bertujuan untuk mengetahui kualitas aparat dalam pengurusan E-KTP menempatkan masyarakat sebagai unsur penilai dari penelitian ini. Oleh karena itu, penyebaran kuisisioner pada masyarakat yang pernah mengurus E-KTP dianggap sebagai hal yang rasional bagi keakuratan data yang dapat di jadikan bahan / dasar penelitian ini.

B. Pembahasan

E-KTP adalah suatu tanda pengenal bagi penduduk yang merupakan perbaikan dari KTP yang lama, yaitu dengan adanya kemampuan untuk menciptakan pengolahan data pada E-KTP melalui komputer, salah satu pengolahan tersebut ialah dari segi keamanan dari E-KTP tersebut, Dalam rancangan suatu sistem keamanan, yang harus diperhatikan tidak hanya kekuatan algoritmanya saja, tetapi juga bagaimana algoritma tersebut dapat digunakan secara efektif dan efisien. E-KTP sangat perlu untuk dapat menciptakan sistem administrasi kependudukan yang rapi dan teratur dalam rangka mempermudah pemberian pelayanan publik oleh pemerintah kepada seluruh masyarakat. Pemanfaatan E-KTP diharapkan dapat berjalan lancar

karena memiliki fungsi dan kegunaan yang sangat membantu pemerintah dan masyarakat yang bersangkutan dalam hal pemberian dan pemanfaatan pelayanan publik.

Informasi yang terdapat pada E-KTP ditanam pada suatu chip yang dimasukkan dalam kartu dan ditampilkan pada kartu informasi yang tersebut

ialah :

- NIK (nomor induk kependudukan)
- Nama lengkap
- Tempat dan tanggal lahir
- Jenis kelamin
- Agama
- Statu perkawinan
- Golongan darah
- Alamat
- Pekerjaan
- Kewarganegaraan
- Foto
- Masa berlaku
- Tempat dan tanggal dikeluarkannya Kartu Tanda Penduduk
- Tanda tangan pemegang Kartu Tanda Penduduk
- Nama dan nomor induk pegawai pejabat yang menandatangani.

1. Sistem Penerbitan E-KTP

- Persyaratan :
 - a. Surat Pengantar dari Kelurahan.
 - b. Foto copy Kartu Keluarga.
 - c. KTP asli bagi perpanjangan KTP.
 - d. Surat kehilangan dari kepolisian setempat penggantian KTP/hilang.
 - e. Penduduk mengisi formulir permohonan baru/perpanjangan/pergantian KTP di Kelurahan.
- Prosedur Pengurusan
 1. Penduduk dengan berkas persyaratan lengkap ke Kecamatan untuk melakukan proses permohonan baru/perpanjangan/pergantian KTP.
 2. Operator melakukan :
 - 1) Verifikasi biodata penduduk
 - 2) Pengambilan foto dengan memeriksa sidik jari tangan penduduk
 - 3) Perekaman sidik jari penduduk
 - 4) Perekaman iris mata penduduk
 3. Penduduk melakukan pengesahan hasil verifikasi data
 4. Penduduk menunggu surat undangan pengambilan E-KTP
 5. Penduduk menerima KTP jadi.

2. Faktor-faktor Penghambat

Mekanisme pembuatan E-KTP pada Kantor Kecamatan Batuputih dan faktor-faktor penghambat dan yaitu :

- Asas-asas pelayan publik yaitu kurangnya petugas operator, perangkat KTP Elektronik dan jaringan komunikasi data sering mengalami

gangguan (error) serta listrik yang sering mati, kondisi wilayah yang terpencil dan kurangnya kebersihan di tempat pelayanan.

- Kurangnya pegawai pelayanan yang bisa menggunakan peralatan atau mengoperasikan alat.
- Kurangnya alat seperti komputer, kamera, dan mesin (genset)

a) Letak dan Wilayah Geografis

Daerah Kecamatan Batuputih merupakan salah satu Kecamatan yang terletak di dataran tinggi bagian Utara Kabupaten Kolaka Utara yaitu melintang dari Utara ke Selatan kira-kira $2^{\circ}50'0''\text{LS}$ - $3^{\circ}10'0''\text{LS}$ dan membujur dari Barat ke Timur antara $121^{\circ}0'0''\text{BT}$ - $121^{\circ}0'0''\text{BT}$.

Adapun Batasan wilayah-wilayah Kecamatan Batuputih adalah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Purehu dan Kecamatan Tolala.
2. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Uluiwoi Kabupaten Kolaka.
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Pakue Utara.
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Teluk Bone.

Wilayah Kecamatan Batuputih mencakup wilayah Daratan dan Lautan karena terletak di pesisir Pantai Teluk Bone, Luas daratan Kecamatan Batuputih sebesar $410,43\text{km}^2$ atau 11,% dari luas daratan Kabupaten Kolaka Utara. Relatif permukaan daratan Kecamatan Batuputih terdiri dari daerah pengunungan di bagian Timur dan daratan yang landai di bagian Utara,

sedangkan di bagian selatan mengarah ke Barat adalah sebagian berupa daratan yang sedikit terjal dan sebagian lagi adalah daratan yang merata hampir di sepanjang bibir pantai Teluk Bone ketinggian wilayahnya mencapai 60 m dari permukaan laut.

Tabel 1 : Luas Daerah dirinci menurut Kelurahan di Kecamatan Batuputih Kabupaten Kolaka Utara

No	Kelurahan	Luas (Ha)
1.	Batuputih	556
2.	Latowu	801
3.	Batu Api	901
4.	Bukit Tinggi	1.384
5.	lelewawo	318
6.	Paru Lampe	531
7.	Bukit Baru	289
	Jumlah	4780

Sumber : Data Sekunder Kecamatan Batuputih 2016

Dari tabel 1(satu) tersebut di atas, menunjukkan bahwa dengan luasnya Kecamatan Batuputih mencapai 4780 Ha, maka kemungkinan diadakannya penantaan kembali wilayah menjadi salah satu bentuk rill upaya untuk memudahkan masyarakat dalam mengenal wilayah dan akan berimplikasi pada peningkatan partisipasi masyarakat terhadap pembangunan Kecamatan.

Banyaknya penduduk di Kecamatan Batuputih yang menempati wilayah Kecamatan mulai dari tingkat Kelurahan sampai pada RW dan RT menunjukkan bahwa di Kecamatan Batuputih terdapat banyak wilayah yang telah ditempati oleh masyarakat.

a) Keadaan Pegawai Pemerintahan Kecamatan Batuputih

1. Keadaan Pegawai Pemerintah Kecamatan Batuputih di lihat dari Struktur Organisasi.

Pegawai Pemerintahan Kecamatan Batuputih secara keseluruhan berjumlah 25 orang yang terbagi dalam 1 orang Camat, 1 orang Sekertaris Camat, 1 orang Sekertaris KORPRI, 2 orang Kepala PPLKB, 5 orang Kepala seksi yang mengurus bidang-bidang tertentu, dan 15 orang Staf. Untuk lebih jelas, secara terperinci dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 2 : Keadaan Pegawai Pemerintah Kecamatan Batuputih di lihat dari Struktur Organisasi

No	Jabatan	Jumlah
1.	Camat	1
2.	Sekretaris Camat	2
3.	Sekretaris KORPRI	1
4.	Kepala-Kepala Seksi	5
5.	Kepala PPLKB	1
6.	Staf	15
	Jumlah	25

Sumber : Data Sekunder Kecamatan Batuputih 2016

2. Keadaan Pegawai Pemerintah Kecamatan Batuputih Kabupaten Kolaka Utara di lihat dari pangkat/golongan dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 3 : Keadaan Pegawai Pemerintah Kecamatan Batuputih di lihat dari Pangkat/Golongan

		Pangkat/Golongan				
Golongan	Kontrak	A	B	C	D	Jumlah
IV	-	1	-	-	-	1
III	-	2	2	3	2	9
II	-	1	2	2	1	6
I	-	-	-	-	2	2
Kontrak	7	-	-	-	-	7
Jumlah	7	4	4	5	5	25

Sumber : Data Sekunder Kecamatan Batuputih 2016

Bedasarkan pada tabel 3, terlihat bahwa sejumlah Pegawai Pemerintah Kecamatan Batuputih yang berpangkat/golongan sebanyak 1 orang, pegawai pemerintah Kecamatan Batuputih yang berpangkat/golongan II sebanyak 6 dan pegawai Pemerintah Kecamatan yang berpangkat/golongan III sebanyak 9 orang, serta pegawai Pemerintah Kecamatan Batuputih yang berpangkat/golongan IV sebanyak 1 orang.

Dari klasifikasi tersebut di atas, menggambarkan bahwa golongan/pangkat mayoritas secara potensi dapat diharapkan melaksanakan tugas-tugas Kecamatan yang dibebankan kepadanya secara berdaya guna dan berhasil.

3. Keadaan Pegawai Pemerintah Kecamatan Batuputih dilihat dari pangkat/Golongan dan Ijazah Terakhir.

Seperti yang terlihat pada tabel 4 bahwa dari pegawai yang berijazah pasca Sarjana ada 5 orang dimana hanya 2 orang yang berpangkat/golongan IV dan 13 orang yang berpangkat/golongan III sedangkan Pegawai yang berijazah Sarjana sebanyak 7 orang dan semuanya berpangkat/golongan III.

Untuk Pegawai yang berijazah Sarjana Muda sebanyak 7 orang dan berpangkat/golongan III. Kemudian pegawai yang berijazah SLTA sebanyak 7 orang, dan pegawai yang berijazah SLTP sebanyak 3 orang dimana ada 4 orang yang berpangkat/golongan II yang berijazah SLTA 2 Orang berpangkat/golongan II yang berijazah SLTP dan 5 orang berstatus pegawai kontak berijazah SLTA. Dan untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4 : Keadaan Pegawai Pemerintah Kecamatan Batuputih dilihat dari Pangkat/Golongan dan Tingkat Pendidikan

Pangkat/Golongan	Tingkat Pendidikan					Jumlah
	SLTP	SLTA	D-3	S-1	S-2	
IV	-	-	-	-	2	2
III	-	-	5	5	3	13
II	2	2	-	2	-	6
I	1	-	-	-	-	1
Kontrak	-	5	-	-	-	5
Total	3	7	5	7	5	25

Sumber : Data Sekunder Kecamatan Batuputih 2016

b) Sarana dan Prasarana

Untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas pokok dan fungsi atau kewenangan, Kecamatan Batuputih Kabupaten Kolaka Utara memiliki sejumlah sarana kerja sebagaimana yang disajikan pada tabel 4 :

Tabel 5 : Keadaan Sarana dan Prasarana Kerja Pegawai Pemerintah Kecamatan Batuputih Dalam Memberikan Pelayanan E-KTP

Sarana Kerja	Jumlah	Keterangan
Meja Kerja	5 Buah	Baik
Kursi Kerja	5 Buah	Baik
Kursi bagi pengurus KTP	2 Buah	Baik
Komputer	4 Buah	Baik
Printer	2 Buah	Baik
Alat retina mata	1 Buah	Baik
Mesin Press	1 Buah	Baik
Alat Pemotong	1 Buah	Baik
Mesin (genset)	2 Buah	Baik
Kamera	1 Buah	Baik

Sumber : Data Sekunder Kantor Kecamatan Batuputih 2016

c) Karakteristik Responden

Dari 7.744 jiwa penduduk yang tersebar 11 (sebelas) Kelurahan yang ada di Kecamatan Batuputih ditarik sebanyak 80 penduduk yang dijadikan responden dari 4 (empat) Kelurahan yang memberikan tanggapannya mengenai persoalan yang diteliti pada penelitian ini. Adapun karakteristik responden yang termuat dalam kuisisioner peneliti antara lain :

1) Usia / Umur responden

Tabel 6 : Usia / umur Responden yang pernah mengurus E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	17 – 27 Tahun	42	52,50
2.	28 – 38 Tahun	20	25,00
3.	39 – 49 Tahun	12	15,00
4.	50 – keatas	6	7,50
Jumlah		80	100,00

Sumber Data : Data Responden diolah, februari 2016

Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan sebagaimana yang disajikan pada tabel 6 (enam) , ternyata penduduk (responden) yang pernah mengurus E-KTP di Kecamatan Batuputih sebagian besar usia / berumur di atas 17 tahun. Dengan demikian, maka dapat dipahami bahwa seluruh responden akan memberikan jawaban yang realistis.

2) Pendidikan terakhir responden

Tabel 7 : Pendidikan Terakhir Responden yang pernah mengurus E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	SMU / Sederajat	55	68,75
2.	Diploma (D-III)	13	16,25
3.	Sarjana (S-1)	12	15,00
4.	Magister (S-2)	0	00,00
Jumlah		80	100,00

Sumber Data : Data Responden diolah, Februari 2016

Berdasarkan tabel 7 (tujuh). Diperoleh informasi bahwa seluruh responden dalam penelitian ini memiliki tingkat pengetahuan yang cukup memadai tentang apa yang ditanyakan oleh peneliti karena semua memiliki pendidikan yang bervariasi mulai dari SMU / sederajat sampai Magister.

Hal ini dapat diyakini bahwa informasi yang diberikan atau penilaian yang diberikan terhadap proses pelayanan E-KTP di Kecamatan Batuputih Kabupaten Kolaka Utara cukup akurat atau memiliki unsur kebenaran yang cukup layak.

d) Pelayanan Kartu Tanda Penduduk

Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih dilakukan oleh 6 (enam) pegawai pemerintah diantaranya Muhardi SE, Ilman SE, Ningsi, Selfi, Rafika, dan Aris

Kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih akan ditentukan oleh penilaian masyarakat terhadap kinerja aparat. Artinya bahwa baik tidaknya kualitas pelayanan aparat sangat dirasakan oleh masyarakat yang telah menerima layanan baik itu layanan administrasi maupun kependudukan.

Kualitas pelayanan dapat dilihat pada unsur efektivitas dan efisiensi pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah Kecamatan Batuputih. Efektivitas dan efisiensi pelayanan dapat diukur pada Kemudahan, Kecepatan, Murah nya biaya yang dibebankan kepada masyarakat dan profesionalisme kerja.

Oleh karena itu, upaya mengetahui kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih dilakukan dengan penyebaran kuesioner (daftar pertanyaan) kepada masyarakat yang pernah mengurus E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih.

Tabel 8 : Tanggapan Responden Terhadap Pernah Tidaknya Mengurus E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Pernah	80	100,00
2.	Tidak Pernah	0	0,00
Jumlah		80	100,00

Sumber Data : Data Responden diolah, Februari 2016

Tabel 8 (delapan) menunjukkan bahwa seluruh responden (100%) pernah mengurus E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih Kabupaten Kolaka Utara dan tidak ada responden (0 %) yang tidak pernah mengurus E-KTP. Dengan demikian, maka seluruh responden memahami atau paling tidak mengetahui secara langsung atau tidak langsung proses pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih.

Tabel 9 : Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Tentang Persyaratan Mengurus E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Tahu	24	30,00
2.	Tahu	36	45,00
3.	Tidak Tahu	20	25,00
Jumlah		80	100,00

Sumber Data : Data Responden diolah, Februari 2016

Dari tabel 9 (sembilan) di atas, dapat dilihat bahwa dari 80 responden yang diminta tanggapan tentang pengetahuannya terhadap persyaratan dalam pengurusan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih sebanyak 24

responden(30.00%) sangat mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi untuk pengurusan E-KT, 36 responden (45,00%) mengatakan mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengurus E-KTP, dan 20 responden (25,00%) yang mengatakan tidak mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi adalah suatu hal cukup baik dalam rangka kelancaran pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih karena persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan E-KTP telah diketahui oleh sebagian besar masyarakat. Hal ini sekaligus merupakan salah satu aspek yang mendukung terwujudnya pelayanan yang berkualitas yaitu pelayanan prima dalam pengurusan E-KTP.

Keanekaragaman tanggapan responden dikarenakan oleh penggunaan metode pengurusan yang berbeda-beda sehingga frekuensi terhadap tanggapan responden juga menunjukkan perbedaan.

Tabel 10 : Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan Prosedur Pelayanan E-KTP Oleh Aparat di Kantor Kecamatan Batuputih

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Mengikuti Seluruh Prosedur	31	38,75
2.	Mengikuti Sebagian Besar Prosedur	28	35,00
3.	Mengikuti Sebagian Kecil Prosedur	21	26,25
Jumlah		80	100,00

Sumber Data : Data Responden diolah, Februari 2016

Informasi yang diperoleh dari tabel 10 (sepuluh), bahwa dari 80 responden yang pernah mengurus E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih sebanyak 31 responden (38,75%) mengatakan dalam memberikan pelayanan pengurusan E-KTP, Aparat telah mengikuti seluruh prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Yang mengatakan bahwa aparat dalam

memberikan pelayanan pengurusan E-KTP mengikuti sebagian besar prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah sebanyak 28 responden (35,00%), Dan 21 responden (26,25%) mengatakan aparat dalam memberikan pelayanan pengurusan E-KTP hanya mengikuti sebagian kecil prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Analisis dari tabel 10 (sepuluh), Dapat disimpulkan bahwa penerapan prosedur pelayanan yang dilakukan oleh aparat di Kantor Kecamatan Batuputih yang sesuai dengan aturan sehingga aspek efisiensi pelayanan seperti yang diharuskan oleh Keputusan Menteri Perdayaan Aparatur Negara.

Sedangkan disiplin kerja yang merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh pemberi layanan dalam hal ini aparat pemerintah Kecamatan Batuputih secara jelas akan terlihat pada tabel 6 di bawah ini.

Tabel 11 : Tanggapan Responden Terhadap Disiplin Kerja Aparat Dalam Memberikan Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Disiplin	21	26,25
2.	Disiplin	39	48,75
3.	Kurang Disiplin	20	25,00
Jumlah		80	100,00

Sumber Data : Data Responden diolah, Februari 2016

Dari tabel 11 (sebelas), Menunjukkan bahwa dari 80 responden yang dimintai tanggapan tentang disiplin kerja aparat dalam memberikan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih terdapat 21 responden (26,25%) yang mengatakan sangat disiplin, 39 responden (48,75%) yang mengatakan disiplin, dan 20 responden (25,00%) mengatakan kurang disiplin.

Dengan memperhatikan tanggapan responden pada tabel 6 dimana semakin besar responden menilai bahwa aparat Kantor Kecamatan Batuputih sangat disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengurusan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih sudah memenuhi salah satu syarat pelayanan yang berkualitas. Walaupun demikian, tentunya masih sangat diharapkan agar disiplin kerja lebih ditingkatkan untuk menjamin terwujudnya pelayanan yang lebih berkualitas.

Kedisiplinan aparat dapat pula dilihat dari seberapa seriusnya aparat dalam memberikan pelayanan karena keseriusan juga merupakan aspek untuk menilai kualitas pelayanan dimana profesionalisme dan tuntutan efektivitas dan efisiensi pelayanan tidak terlepas dari kinerja aparat dalam memberikan pelayanan di Kantor Camat Batuputih.

Oleh karena itu, keseriusan aparat menjadi salah satu bentuk pertanyaan dalam penelitian ini dan untuk lebih jelasnya maka dapat melihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 12 : Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Keseriusan Aparat Dalam Memberikan Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Batuputih

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Serius	21	26,25
2.	Serius	38	47,50
3.	Kurang Serius	21	26,25
Jumlah		80	100,00

Sumber Data : Data Responden diolah, Februari 2016

Informasi yang diperoleh pada tabel 12 (dua belas), menunjukkan bahwa dari 80 responden yang memberikan tanggapannya tentang keseriusan aparat

dalam memberikan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih terdapat 21 responden (26,25%) mengatakan sangat serius 38 responden (47,50%) mengatakan serius, dan 21 responden (26,25%) yang mengatakan kurang serius.

Tingkat keseriusan aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu aspek profesionalisme pelayanan yang secara otomatis mengarah pada terwujudnya kualitas pelayanan. Artinya, semakin serius aparat memberika pelayanan, maka pelayanan semakin professional dan kemungkinan akan terjadinya hal-hal yang merugikan masyarakat (pelanggan) semakin kecil.

Keseriusan aparat menandakan betapa besar kemampuan yang dapat ditunjukkan dalam memberikan pelayanan ini jelas akan mempengaruhi penilaian masyarakat atau pelanggan terhadap kualitas pelayanan itu sendiri, oleh karena itu, kemampuan aparat dalam memberikan penjelasan akan prosedur pelayanan E-KTP diharapkan mudah di pahami oleh masyarakat atau pelanggan. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat dari tanggapan masyarakat akan hal tersebut.

Tabel 13 : Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Aparat Dalam Memberikan Penjelasan Tentang Prosedur Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Mampu	25	31,25
2.	Mampu	36	45,00
3.	Kurang Mampu	19	23,75
Jumlah		80	100,00

Sumber Data : Data Responden diolah, Februari 2016

Tabel 13 (tiga belas), menunjukkan bahwa dari 80 responden yang dimintai tanggapannya mengenai kemampuan aparat dalam memberikan penjelasan yang akurat tentang prosedur tentang pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih terdapat 25 responden (31,25%) mengatakan sangat mampu memberikan penjelasan dan sebanyak, 25 responden (31,25%) mengatakan sangat mampu memberikan penjelasan, 36 responden (45,00%) mengatakan mampu memberikan penjelasan dan sebanyak 19 responden (23,75%) yang mengatakan kurang mampu memberikan penjelasan.

Analisis terhadap data pada tabel 8, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar aparat Camat Batuputih telah mampu memberikan penjelasan yang cukup jelas tentang prosedur pelayanan E-KTP. Kemampuan dalam memberikan penjelasan bertujuan untuk membrikan kemudahan bagi masyarakat yang memenuhi persyaratan pelayanan. Hal ini juga merupakan salah satu faktor yang cukup baik dalam rangka kelancaran proses pelayanan E-KTP.

Dengan kemampuan aparat dalam memberikan penjelasan tentang prosedur pelayanan E-KTP maka masyarakat atau pelanggan semakin percaya akan bertanggung jawab dari aparat ini dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 14 : Tanggapan Responden Terhadap Sikap Tanggung Jawab Aparat Dalam Memberikan Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Batuputih

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Bertanggung Jawab	23	23,75
2.	Bertanggung Jawab	38	47,50
3.	Kurang Bertanggung Jawab	19	23,75
Jumlah		80	100,00

Sumber Data : Data Responden diolah, Februari 2016

Tabel 14 (empat belas), menunjukkan bahwa dari 80 responden yang memberikan tanggapannya mengenai sikap tanggung jawab aparat dalam memberikan pelayan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih terdapat 23 responden (23,75%) mengatakan bahwa aparat memberikan pelayanan E-KTP bersikap sangat bertanggung jawab, dan 19 responden (23,75%) mengatakan kurang bertanggung jawab.

Karakteristik data pada tabel 14 memberikan gambaran bahwa sebagian besar aparat Kantor Kecamatan Batuputih memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya khusus mengenai pelayanan E-KTP aparat memperlihatkan sikap tanggung jawab yang tinggi dalam bentuk penanganan urusan pelayanan E-KTP sampai tuntas dan sampai diterima oleh masyarakat. Hal seperti ini merupakan salah satu bagian dari profesionalisme pelayanan yang sekaligus sebagai salah satu indikator kualitas pelayanan.

Tanggung jawab dapat dinilai dengan memperlihatkan kesesuaian antara produk yang dihasilkan dengan lamanya waktu penyelesaian E-KTP yang telah disampaikan. Oleh karena itu, persoalan waktu yang disampaikan aparat sangat penting mengingat masyarakat atau pelanggan akan senangtiasa mengharapkan

hasil atau produk pelayanan dapat selesai sesuai janji yang telah diucapkan. Untuk lebih jelasnya waktu penyelesaian E-KTP yang telah disampaikan oleh aparat dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel15 : Tanggapan Responden Terhadap Lamanya Waktu Penyelesaian E-KTP yang telah disampaikan oleh aparat di Kantor Camat Batuputih

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	< 3 Hari	25	31,25
2.	3 Hari	21	26,25
3.	> 3 Hari	34	42,50
Jumlah		80	100,00

Sumber Data : Data Responden diolah, Februari 2016

Informasi yang diperoleh pada tabel 15 (lima belas), menunjukkan bahwa dari 80 responden yang memberikan tanggapannya terhadap waktu penyelesaian E-KTP yang telah disampaikan oleh aparat di Kantor Kecamatan Batuputih, terdapat 25 responden (31,25%) mengatakan bahwa penyelesaian E-KTP kurang dari 3 hari, sebanyak 21 responden (26,25%) mengatakan bahwa penyelesaian E-KTP kurang dari 3 hari, sebanyak 34 responden (42,50%) yang mengatakan selama lebih dari 3 hari.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari tabel 15, adalah bahwa waktu penyelesaian E-KTP sudah cukup ideal yaitu rata-rata 3 hari walaupun ada beberapa responden yang mengatakan 3 hari yang dikemukakan oleh beberapa responden, oleh karena itu pihak Kecamatan diharapkan dapat menyelesaikan pelayanan E-KTP kurang dari 3 hari untuk semua orang masyarakat, sehingga pelayanan semakin berkualitas.

Berbicara mengenai waktu penyelesaian maka akan berkaitan dengan ketepatan penyelesaian pelayanan. Untuk itu, ketepatan waktu juga menjadi

salah satu indikator untuk menilai kualitas pelayanan dimana termaksud dalam aspek efisiensi pelayanan. Berikut tanggapan responden terhadap ketepatan waktu penyelesaian pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih.

Tabel 16 : Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Ketepatan Waktu Penyelesaian E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Tepat	22	27,50
2.	Tepat	34	42,50
3.	Kurang Tepat	24	30,00
Jumlah		80	100,00

Sumber Data : Data Responden diolah, Februari 2016

Dari tabel 16 (enam belas), menunjukkan bahwa dari 80 responden yang dimintai tanggapannya tentang ketepatan waktu penyelesaian E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih terdapat sebanyak 22 responden (27,50%) mengatakan bahwa waktu penyelesaian E-KTP sangat tepat , 34 responden (42, 50%) mengatakan kurang tepat.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari tabel 16 diatas, bahwa ketepatan waktu penyelesaian E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih telah sesuai dengan penerapan aspek kejelasan dan kepastian, kriteria pelayanan umum dimana sebagian besar masyarakat telah memberikan tanggapan yang positif dengan ditandai oleh banyaknya responden yang telah mengatakan pelayanan yang dilakukan oleh aparat Kecamatan sudah tepat. Namun diharapkan kepada aparat untuk tetap dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi agar kualitas pelayanan semakin mendapat kesan yang positif dari masyarakat (pelanggan).

Di samping ketepatan waktu penyelesaian, kejelasan jadwal waktu pelayanan juga perlu diperhatikan oleh aparat atau pemberi layanan agar tidak menimbulkan kebingungan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih, persoalan kejelasan jadwal waktu pelayanan merupakan salah satu unsur dari serangkaian unsur yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan maka dari itu persoalan ini dianggap penting untuk dimintai tanggapan masyarakat untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 10 berikut ini.

Tabel 17 : Tanggapan Responden Terhadap Kejelasan Jadwal Waktu Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Jelas	22	27,50
2.	Jelas	35	43,75
3.	Kurang Jelas	23	28,75
Jumlah		80	100,00

Sumber Data : Data Responden diolah, Februari 2016

Dari data pada tabel 17 (tujuh belas), menunjukkan bahwa dari 80 responden yang dimintai tanggapannya mengenai kejelasan jadwal waktu pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih terdapat 22 responden (27,50%) mengatakan bahwa jadwal waktu pelayan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih sangat jelas, 35 responden (43,75%) mengatakan jelas, dan 23 responden (28,75%) yang mengatakan kurang jelas.

Berdasarkan tanggapan responden pada tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kejelasan dan kepastian diterapkan dengan baik. Namun diharapkan untuk kedepannya aparat atau pemberi layanan dapat lebih memperjelas lagi jadwal waktu pelayanan.

Indikator lain untuk menilai kualitas pelayanan adalah ramah tidaknya pemberi pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan, karena ketika sikap ramah telah ditunjukkan maka akan berpengaruh pada kemauan masyarakat untuk dilayani kembali berikut tanggapan responden yang mewakili sebagian besar masyarakat dalam menilai keramahan aparat atau pemberi layanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih.

Tabel 18 : Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Keramahan Aparat Dalam Memberikan Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Ramah	22	27,50
2.	Ramah	37	46,25
3.	Kurang Ramah	21	26,25
Jumlah		80	100,00

Sumber Data : Data Responden diolah, Februari 2016

Informasi yang diperoleh melalui tabel 18 (delapan belas), menunjukkan bahwa dari 80 responden yang memberikan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih terdapat 22 responden (27,50%) mengatakan bahwa aparat dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan E-KTP sangat ramah, 37 responden (46,25%) mengatakan ramah dan 21 responden (26,25%) yang mengatakan kurang ramah.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari data tabel 18 adalah bahwa keramahan aparat dalam memberikan pelayanan dinilai sudah baik pernyataan ini didasari dengan melihat jumlah responden yang mengatakan ramahnya aparat atau pemberi layanan, Namun kedepannya diharapkan masih perlu ditingkatkan lagi agar mutu atau kualitas pelayanan mencapai terget kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat atau penerima layanan.

Keramahan juga merupakan sikap profesionalisme dan kemampuan yang handal dalam memberikan pelayanan yang bermutu menjadikan aparat atau pemberi layanan perlu memperhatikan aspek yang sangat penting ini penilaian terhadap kemampuan aparat atau pemberi layanan yang diberikan. Artinya, ketika pelayanan tidak sesuai dengan harapan maka terdapat kesulitan yang dirasakan oleh masyarakat. Untuk itu, penelitian ini menginginkan tanggapan masyarakat terhadap seberapa seringnya masyarakat mendapatkan kesulitan dalam mengurus.

Tabel 19 : Tanggapan Responden Pernah Tidaknya Mengalami Kesulitan Dalam Mengurus E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Pernah	25	31,25
2.	Kadang-kadang	25	31,25
3.	Tidak pernah	30	37,50
Jumlah		80	100,00

Sumber Data : Data Responden diolah, Februari 2016

Dari tabel 19 (sembilan belas), menunjukkan bahwa dari 80 responden yang memberikan tanggapannya mengenai pernah tidaknya mengalami kesulitan dalam mengurus E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih terdapat 25 responden (31,25%) mengatakan pernah mengalami kesulitan, 25 responden (31,25%) mengatakan kadang-kadang mengalami kesulitan dan 30 responden (37,50%) yang mengatakan tidak pernah.

Berdasarkan data pada tabel 19, maka dapat disimpulkan bahwa penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan akan menjadi semakin buruk ketika aparat atau pemberi layanan tidak mampu mengatasi kesulitan yang ada, artinya bahwa untuk mengatasi kesulitan yang dirasakan oleh masyarakat,

pemerintah Kecamatan harus mampu menciptakan sumber daya manusia yang bermutu dan mampu mempergunakan sarana prasarana pendukung dengan baik.

Tabel 20 : Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kecepatan Waktu Penyelesaian Dalam Mengurus E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Cepat	21	26,25
2.	Cepat	33	41,25
3.	Lambat	26	32,50
Jumlah		80	100,00

Sumber Data : Data Responden diolah, Februari 2016

Dari tabel 20 (dua puluh), menunjukkan bahwa dari 80 responden yang memberikan tanggapan mengenai Kecapatan waktu penyelesaian E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih terdapat 20 responden (26,25%) mengatakan sangat cepat, 33 responden (41,25%) mengatakan cepat, 33 responden (41,255) mengatakan cepat, dan sebanyak 26 responden (32,50%) yang mengatakan lambat.

Analisis terhadap tanggapan responden tentang kecepatan waktu penyelesaian E-KTP, dapat disimpulkan bahwa kecenderungan masyarakat atau pelanggan untuk meminta pelayanan yang cepat telah cepat telah diusahakan oleh aparat atau pemberi layanan sehingga efektivitas pelayanan mampu diterapkan dengan baik. Penerapan aspek efektivitas pelayanan yang baik dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang mengatakan bahwa penyelesaian E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih berlangsung dengan cepat.

Kecepatan waktu penyelesaian E-KTP seperti yang diungkapkan oleh sebagian responden juga mampu memberi layanan yang berkaitan dengan kemampuan atau sikap handal yang ditunjukkan selama ini.

Pelayanan E-KTP adalah satu kegiatan atau aktivitas yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah dalam rangka membantu masyarakat mengurus E-KTP pelaksanaan kegiatan tersebut tidak terlepas dari pengaruh berbagai faktor, apakah itu faktor pendorong atau faktor penghambat.

Khusus mengenai pelaksanaan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih Kabupaten Kolaka Utara, peneliti telah menemukan atau mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh antara lain sebagai berikut:

1. Disiplin dan Etos Kerja

Disiplin dan etos kerja adalah faktor yang sangat penting yang merupakan salah satu kunci sukses dalam pelaksanaan kegiatan atau efektivitas sumber daya manusia yang memiliki disiplin dan etos kerja yang baik dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diserahkan kepadanya dengan baik pula karena dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya senantiasa mengikuti dan menerapkan segala ketentuan termasuk peraturan yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab tersebut.

Dalam kaitan dengan pelaksanaan kegiatan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih Kabupaten Kolaka Utara peneliti memperoleh informasi dari responden (sebagaimana yang telah disajikan pada bagian terdahulu), bahwa aparat Kantor Kecamatan Batuputih dalam memberikan pelayanan, sebagian tergolong dalam kategori sangat disiplin, sangat serius dan

serius, serta mengikuti prosedur pelayanan. Hanya sebagian kecil responden yang memberikan penilaian kurang disiplin, kurang serius, dan mengikuti sebagian prosedur pelayanan.

Dengan demikian, maka peneliti berkesimpulan bahwa *disiplin dan etos kerja* aparat Kantor Kecamatan Batuputih Kabupaten Kolaka Utara merupakan salah satu faktor yang berpengaruh kuat dalam proses pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih sehingga pelayanan E-KTP Dapat berjalan dengan baik.

2. Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor penting dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat adalah tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dalam arti tersedia dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik dan sesuai dengan kepentingan pekerjaan/layanan.

Bedasarkan survey yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kecamatan Batuputih ternyata tersedia sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk kepentingan pelayanan E-KTP dimaksud adalah memiliki Dinas kependudukan dan catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara yang ditempatkan di Kantor Kecamatan Batuputih guna mendekatkan dan mempercepat pelayanan E-KTP kepada masyarakat yang membutuhkan.

Dengan demikian, maka peneliti bersimpulan bahwa sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor pendorong yang cukup kuat, sehingga proses pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih dapat diselesaikan dalam waktu yang relative singkat.

3. Sistem teknologi dan informasi

Kehadiran sistem teknologi dan informasi dalam kehidupan manusia saat ini tidak dapat lagi dalam suatu organisasi baik organisasi swasta maupun organisasi pemerintah kehadiran dan peranan teknologi dan informasi sangat kuat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dalam hal pelaksanaan pelayanan masyarakat khususnya pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih peranan atau pengaruh teknologi dan informasi sudah mulai terasa baik oleh aparat Kantor Camat sebagai pelayan maupun oleh masyarakat sebagai yang dilayani. Hanya saja pengaruh teknologi dan informasi masih sangat kecil karena teknologi dan informasi masih sangat kecil karena teknologi komputer sangat terbatas.

Dalam keadaan seperti ini tersebut terdahulu, peneliti berkesimpulan bahwa pengaruh sistem teknologi dan informasi terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih masih sangat kecil.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab terdahulu, khususnya uraian pada bab IV yang menyajikan hasil penelitian lapangan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

5. Secara umum pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih Kabupaten Kolaka Utara dapat dikategorikan cukup berkualitas. Hal ini didukung oleh beberapa fakta yang dikemukakan oleh responden dan kenyataan yang ditemukan oleh peneliti di lapangan antar lain :
 - a. Aparat Kantor Kecamatan Batuputih Kabupaten Kolaka Utara sebagian besar sangat disiplin dalam memberikan pelayanan E-KTP kepada masyarakat.
 - b. Aparat Kantor Kecamatan Batuputih Kabupaten Kolaka Utara sebagian besar sangat serius dan serius dalam memberikan pelayanan E-KTP kepada masyarakat.
 - c. Aparat Kantor Kecamatan Batuputih Kabupaten Kolaka Utara sebagian besar mengikuti seluruh prosedur pelayanan dalam memberikan pelayanan E-KTP kepada masyarakat.
6. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih Kabupaten Kolaka Utara antara lain :

- a. Disiplin dan etos kerja, berpengaruh kuat terhadap peningkatan kualitas pelayanan E-KTP.
- b. Sarana dan Prasarana berpengaruh sangat kuat terhadap kelancaran pelaksanaan pelayanan E-KTP.
- c. Kebijakan Pemerintah berpengaruh cukup kuat dalam rangka meminimalisir terjadinya praktek kolusi, korupsi, dan nepotisme dalam pelayanan masyarakat.
- d. Sistem teknologi dan informasi, pengaruhnya masih sangat kecil terhadap kelancaran dan kualitas pelayanan E-KTP dan pelayanan umum.

B.Saran-Saran

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih Kabupaten Kolaka Utara, disarankan kepada pihak pemerintah Kecamatan agar :

1. Menerapkan manajemen pelayanan prima dalam memberikan pelayanan E-KTP kepada masyarakat. Untuk maksud tersebut perlu adanya kejelasan mengenai:
 - a. Mekanisme dan prosedur pelayanan.
 - b. Syarat-syarat atau kelengkapan administrasi yang harus dipengaruh masyarakat.
2. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia agar mampu menguasai dan mengoperasikan sistem teknologi dan informasi secara tepat.

1. Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN
PELAYANAN APARAT DALAM PENGURUSAN E-KTP DI KANTOR
KECAMATAN BATUPUTIH KABUPATEN KOLAKA UTARA
Oleh : Mustika Sakka

I. Pertanyaan-pertanyaan

Nama :
.....
Jenis Kelamin :
.....
Alamat :
.....
Umur :
.....
Pendidikan :
.....
Perkerjaan :
.....

A. Identitas Responden

1. Usia / Umur Responden
 - 17 – 27
 - 28 – 38
 - 39 – 48
 - 49 >
2. Tempat Lahir Responden
 - Lasusua
 - Batuputih
 - Latawu
 - Luar Sulawesi tenggara
 - Luar Sulawesi
3. Pendidikan Terakhir Responden
 - SMU / Sederajat
 - Diploma
 - Sarjana (S1)
 - Magister (S2)
4. Jenis Kelamin Responden
 - Laki-laki
 - Perempuan
5. Suku Bangsa Responden

- Bugis
 - Tolaki
 - Lainnya
6. Agama Responden
- Islam
 - Katolik
 - Protestan
 - Lainnya

B. Tanggapan Responden

7. Pernah Tidaknya Mengurus E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih..?
- a. Pernah
 - b. Tidak pernah
8. Pengetahuan Responden Tentang Persyaratan Guna Mengurus E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih..?
- a. Sangat Tauhu
 - b. Tahu
 - c. Tidak tahu
9. Pelaksanaan Prosedur Pelayanan E-KTP Oleh Aparat Di Kantor Kecamatan Batuputih...?
- a. Mengikuti Seluruh Prosedur
 - b. Mengikuti Sebagian Prosedur
 - c. Mengikuti Sebagian Kecil Prosedur
10. Disiplin Kerja Aparat Dalam Memberikan Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih...?
- a. Sangat disiplin
 - b. Disiplin
 - c. Kurang Disiplin
11. Tingkat Keseriusan Aparat Dalam Memberikan Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih...?
- a. Sangat Serius
 - b. Serius
 - c. Kurang Serius
12. Kemampuan Aparat Dalam Memberikan Penjelasan Yang Akurat Tentang Prosedur Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih...?
- a. Sangat Mampu
 - b. Mampu
 - c. Kurang Mampu
13. Sikap Tanggung Jawab Aparat Dalam Memberikan Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih...?
- a. Sangat bertanggung jawab
 - b. Bertanggung jawab

- c. Kurang bertanggung jawab
14. Lamanya Waktu Penyelesaian E-KTP yang telah disampaikan oleh aparat di Kantor Kecamatan Batuputih...?
- < 3 Hari
 - 3 Hari
 - > 3 Hari
15. Tingkat Ketepatan Waktu Penyelesaian E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih...?
- Sangat Tepat
 - Tepat
 - Kurang Tepat
16. Kejelasan Jadwal Waktu Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih...?
- Sangat Jelas
 - Jelas
 - Kurang Jelas
17. Tingkat Keramahan Aparat Dalam Memberikan Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih...?
- Sangat Ramah
 - Ramah
 - Kurang Ramah
18. Pernah Tidaknya responden mengalami kesulitan dalam mengurus E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih...?
- Pernah
 - Kadang-kadang
 - Tidak Pernah
19. Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kecepatan Waktu Penyelesaian E-KTP di Kantor Kecamatan Batuputih
- Sangat Cepat.
 - Cepat
 - Lambat