

EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)
PADA KANTOR KELURAHAN RANGAS KECAMATAN SIMBORO
KEPULAUAN KABUPATEN MAMUJU



ABDI YANSYA HIJRAH

E 211 01 737 - 2



PERPUSTAKAAN PUSAT UNIV. HASANUDDIN	
Tgl. Terima	16-11-2006
Asal Dari	Fale-Sospol
Banyaknya	1 (satu) eks
Harga	#
No. Inventaris	401/16-11-6
No. K's	34521

PROGRAM EKSTENSI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2006

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)
PADA KANTOR KELURAHAN RANGAS KECAMATAN SIMBORO
KEPULAUAN KABUPATEN MAMUJU**

ABDI YANSYA HIJRAH

E 211 01 737 - 2



Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana

Pada Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Hasanuddin

Makassar

2006

HALAMAN PERSETUJUAN

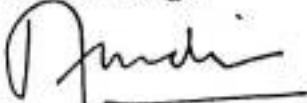
Judul : EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA
PENDUDUK (KTP) PADA KANTOR KELURAHAN
RANGAS KECAMATAN SIMBORO KEPULAUAN
KABUPATEN MAMUJU
Nama Mahasiswa : ABDI YANSYA HIJRAH
Nomor Pokok : E 211 01 737 - 2
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing untuk diseminarkan.

Makassar,

Menyetujui ;

Pembimbing I

See wij
07/06
07/06


Drs. H. NURDIN NARA, Msi
NIP. 131 866 084

Pembimbing II

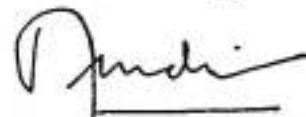


Dra. Hj. HALWATHIAH, Msi
NIP. 132 097 872

Mengetahui ;



Ketua Program Studi



Drs. H. NURDIN NARA, Msi
NIP. 131 866 084

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : **EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA
PENDUDUK (KTP) PADA KANTOR KELURAHAN
RANGAS KECAMATAN SIMBORO KEPULAUAN
KABUPATEN MAMUJU**

Nama Mahasiswa : **ABDI YANSYA HIJRAH**

Nomor Pokok : **E 211 01 737 - 2**

Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI**

Telah diperiksa dan disahkan oleh Panitia Ujian Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, pada hari Kamis tanggal 8 bulan Juni Tahun 2006, dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1).

Makassar, 8 Juni 2006

Panitia Ujian :


Ketua : Drs. LA TAMBA, M.Si

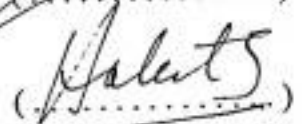
Sekretaris : Dra. Hj. St. HALWATIAH, M.Si

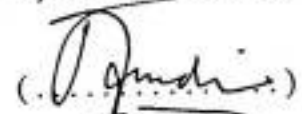
Anggota : 1. Drs. H. NURDIN NARA, M.Si

2. Drs. H. BAHARUDDIN, M.Si


3. Dra. GITA SUSANTI, M.Si

()

()

()

()

()



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, raja semesta alam, karena atas berkat rahmat dan hidayah yang telah dilimpahkan-Nya, sehingga kami mampu merampungkan penulisan Skripsi ini, sekaligus menyelesaikan studi S1 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar.

Penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga penulis haturkan kepada Ayahanda **Drs. H. Muhammad Yanas DM, SH** serta Ibunda **Dra. Hj. Syarifah M**, atas semua kasih sayangnya yang tak terbatas ruang dan waktu, serta segala bentuk motivasi yang telah diberikannya kepada kami selama dalam menempuh pendidikan. Dengan segenap rasa bangga kupersembahkan karya ini untuk Adinda Almarhumah **Ulfa Yansya Fitrah** (Ya Allah, Terimalah dia disisi-Mu dan berikanlah Surga terbaik-Mu), kepada Adinda **Aslam Yansya Kubra**, Adinda **Asfar Yansya Yusrah**, semoga semua ini dapat menjadi motivasi kalian dalam berkarya.

Penulis ingin juga mengucapkan terima kasih, yang telah memberikan dukungan, waktu, energi, persahabatan dalam cara yang sangat berharga, kepada :

- Pemerintah Kabupaten Mamuju, yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk melaksanakan pendidikan.
- Segenap Civitas Universitas Hasanuddin, rekan – rekan mahasiswa, terkhusus pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Ekstensi, atas kerjasama yang terjalin dengan baik selama kami menempuh pendidikan.
- Kakanda **Safaruddin S.DM S.Sos** serta Kakanda **Ishak Yunus S.IP** beserta segenap jajaran staf Kelurahan Rangas atas segala keikhlasan dan kesabaran dalam memberikan informasi selama penelitian.
- Special thank's to **YAYA My Lover**, for attention, motivation, and for everything.

- Saudara – saudaraku di **GenK-Si Production**, terima kasih atas semuanya, semoga persaudaraan kita tak lekang oleh zaman.
- Sahabat – sahabatku yang ada di **Edelweis Management** dan **Edelweis Band**, terima kasih karena kalian telah menjadi bagian dari “Perjalanan Rasa” dalam hidup ini.
- Teman – teman **Scratch Team**, terima kasih atas segala bentuk persahabatan yang telah terjalin.
- Rekan – rekan **IKEBANA**, terima kasih atas kebersamaan yang telah terbangun selama ini.
- Teman – teman **DUTA WISATA TINGKAT NASIONAL 2006**, terima kasih atas semua pengalaman berharga yang telah terbagi bersama.
- Dan kepada semua pihak yang tak sempat tersebut namanya, terima kasih atas segala bantuannya, baik moril maupun materil, serta mohon maaf bila terdapat kekhilafan dan kesalahan selama pendidikan dan penyusunan skripsi ini, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat konstruktif, karena kami menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, kesempurnaan hanyalah milik Allah Azza Wajallah. Amin Ya Rabbal Alamin.

Makassar, September 2006

Penulis

ABSTRAK

ABDI YANSYA HIJRAH, E 21101737-2
EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) PADA
KANTOR KELURAHAN RANGAS KECAMATAN SIMBORO KEPULAUAN
KABUPATEN MAMUJU
Skripsi x, 77 hlm.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk di kantor Kelurahan Rangas, Kecamatan Simboro kepulauan, Kab. Mamuju.

Pokok permasalahan yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah seberapa besar efektifitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk di kantor Kelurahan Rangas, Kecamatan Simboro kepulauan, Kab. Mamuju. Efektivitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk ini akan diukur melalui lima subvariabel yaitu : kesederhanaan, kepastian persyaratan administrasi, keterbukaan prosedur, efisiensi dan keadilan.

Untuk dapat mengungkapkan permasalahan di atas diperlukan dukungan dan data yang valid (dapat dipercaya) melalui kegiatan penelitian dengan menggunakan metode survey dengan instrument pengumpulan data menggunakan pedoman wawancara, pedoman observasi dan quisioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesederhanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dikategorikan tinggi, kepastian persyaratan administrasi dikategorikan sedang, keterbukaan prosedur dikategorikan tinggi, efisiensi pelayanan dikategorikan sedang dan keadilan dikategorikan tinggi.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Kartu Tanda Penduduk, antara lain : Sumber daya Manusia dikategorikan tinggi, Fasilitas pendukung dikategorikan sedang, keterjangkauan biaya dikategorikan tinggi, dan ketepatan waktu dikategorikan sedang.

Akhirnya dengan memberikan kepastian persyaratan administrasi pelayanan KTP, peningkatan efisiensi pelayanan, sosialisasi dan publikasi, fasilitas pendukung, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan khususnya pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN		
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Kegunaan Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA		
A. Landasan Teori	4
B. Kerangka Konsep	22
C. Variable dan Indikator	24
BAB III METODE PENELITIAN		
A. Lokasi Penelitian	25
B. Tipe dan Dasar Penelitian	25
C. Unit Analisis	25
D. Populasi dan Sampel	26
E. Definisi Operasional	26
F. Instrumen Pengumpulan Data	29
G. Jenis dan Sumber Data	29
H. Teknik Analisis Data dan Pengukuran	30

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Terbentuknya Kelurahan Rangas	31
B. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Fungsi	32
C. Prosedur Pelayanan KTP	36

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kesederhanaan Pelayanan	38
B. Kepastian Persyaratan Administrasi	43
C. Keterbukaan Prosedur	47
D. Efisiensi	51
E. Keadilan	56
F. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	60

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	69
B. Saran	72

DAFTAR PUSTAKA	73
----------------------	----

LAMPIRAN	75
----------------	----

DAFTAR TABEL

NO.	JUDUL TABEL	HAL
1.	Pendapat Responden tentang pelayanan KTP yang tidak berbelit-belit	39
2.	Pendapat Responden tentang kemudahan pemohon dalam pengurusan KTP	40
3.	Tabulasi nilai rata-rata jawaban Responden atas subvariabel kesederhanaan pelayanan	42
4.	Pendapat Responden tentang kepastian unit pelayanan yang menangani pengurusan KTP	43
5.	Pendapat Responden tentang publikasi mengenai KTP melalui spanduk dan brosur/pamphlet	45
6.	Tabulasi nilai rata-rata jawaban Responden atas subvariabel kepastian persyaratan administratif	46
7.	Pendapat Responden tentang kejelasan prosedur pelayanan KTP	47
8.	Pendapat Responden tentang petugas memberitahukan persyaratan KTP kepada masyarakat	49
9.	Tabulasi nilai rata-rata jawaban responden atas subvariabel keterbukaan prosedur	50
10.	Pendapat Responden tentang efisiensi biaya pelayanan KTP	52
11.	Pendapat Responden tentang efisiensi waktu pelayanan KTP	53
12.	Tabulasi nilai rata-rata jawaban responden atas subvariabel efisiensi	55

13.	Pendapat Responden tentang petugas tidak pilih kasih dalam pelayanan KTP	56
14.	Pendapat Responden tentang petugas memberikan pelayanan secara ramah dan simpatik	58
15.	Tabulasi nilai rata-rata jawaban responden atas subvariabel keadilan	59
16.	Pendapat Responden tentang pemohon KTP merasa dilayani dengan baik oleh staf kelurahan	61
17.	Pendapat Responden tentang ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan KTP	63
18.	Pendapat Responden tentang keterjangkauan biaya pelayanan KTP	65
19.	Pendapat Responden tentang ketepatan waktu dalam pelayanan KTP	67

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Aparatur Pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, berkewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam kaitannya dengan hal ini, kebijaksanaan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat harus direncanakan secara transparan serta lebih mengefektifkan tugas dan fungsi-fungsi lembaga pengawasan. Dengan demikian kualitas pelayanan diharapkan dapat lebih meningkat. Hal ini seiring pula dengan perkembangan zaman, dimana tuntutan terhadap kualitas pelayanan aparatur pemerintah akan semakin tinggi mengingat kesadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga Negara semakin berkembang. Masyarakat menuntut pelayanan yang tepat, cepat, adil, transparan, efisien dan efektif.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Tata Laksana Pelayanan Umum yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu : kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu.

Namun fakta yang terjadi saat ini, masih terdapat beberapa kelemahan yang secara umum menunjukkan pelayanan aparatur pemerintah belum berjalan efektif.

Kelemahan tersebut antara lain : pelayanan rumit dan tidak sederhana, kurang adanya kepastian persyaratan administratif, kurang adanya keterbukaan prosedur dalam memperoleh pelayanan, pelayanan yang kurang efisien, serta masih kurangnya keadilan dalam pemberian pelayanan, serta adanya beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan itu sendiri antara lain dari masyarakat, kemampuan pegawai, peraturan yang diterapkan, dan fasilitas yang mendukung.

Kantor Kelurahan Rangas Kecamatan Simboro Kepulauan Kabupaten Mamuju sebagai institusi pelayanan masyarakat diharapkan melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, maka diharapkan pendapatan daerah yang diperoleh dari sektor pelayanan akan semakin meningkat sehingga dapat memberikan kontribusi yang besar terhadap penyelenggaraan Otonomi Daerah.

Menyikapi fenomena tersebut, maka peneliti tertarik mengangkat permasalahan tersebut dalam penelitian ini, dengan judul : "EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK PADA KANTOR KELURAHAN RANGAS KECAMATAN SIMBORO KEPULAUAN KABUPATEN MAMUJU".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat diidentifikasi masalah dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut :

- a. Bagaimana efektivitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Kelurahan Rangas Kecamatan Simboro Kepulauan Kabupaten Mamuju ?

- b. Faktor-faktor apakah yang berpengaruh dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Kelurahan Rangas Kecamatan Simboro Kepulauan Kabupaten Mamuju ?

C. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui tingkat efektivitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada Kantor Kelurahan Rangas Kecamatan Simboro Kepulauan Kabupaten Mamuju.
- b. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Kelurahan Rangas Kecamatan Simboro Kepulauan Kabupaten Mamuju.

D. Kegunaan Penelitian

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai salah satu sumber informasi dan bahan masukan bagi para pegawai di setiap Kantor Kelurahan, sebagai ujung tombak terdepan pelayanan masyarakat dalam mengoptimalkan kualitas pelayanannya.
- b. Diharapkan dapat berguna sebagai hasil temuan yang dapat menunjang baik untuk pengembangan ilmu pengetahuan maupun sebagai salah satu referensi untuk mengkaji dimensi lain yang berkaitan dengan permasalahan ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengertian Efektivitas

Emerson dalam Handyaningrat (1994:16) memberikan definisi bahwa: "Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya".

Jelasnya bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya adalah efektif. Jadi kalau tujuan dan sasaran tidak selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan berarti pekerjaan itu tidak akan efektif.

Dikaitkan dengan ketepatan pencapaian hasil, Jusuf Suit dan Al-Masdi (1992:45) mengemukakan bahwa : "Efektivitas adalah ketepatan suatu tindakan atau kesempurnaan (jaminan) hasil suatu pekerjaan itu sendiri".

Dari pengertian tersebut mengandung makna bahwa kegiatan yang dilakukan dengan tepat seperti yang diharapkan itu adalah efektif.

Untuk mengukur efektivitas suatu organisasi ada 3 (tiga) pendekatan yang digunakan seperti yang dikemukakan oleh Martini dan Hari Lubis (1987:55) yaitu :

"1) Pendekatan sumber dalam mencoba mengukur efektivitas dari sisi input, yakni mengukur keberhasilan organisasi dalam mendapatkan sumber yang dibutuhkan untuk mencapai performance yang lebih baik; 2) Pendekatan proses melihat kegiatan internal organisasi, dalam mengukur efektivitas

melalui berbagai indikator seperti efisiensi dan iklim organisasi; 3) Pendekatan sasaran dalam pengukuran efektivitas memusatkan perhatian terhadap aspek output yaitu keberhasilan organisasi dalam mencapai output yang direncanakan”.

Dari ketiga pendekatan tersebut dapat dikemukakan bahwa efektivitas organisasi merupakan suatu konsep yang mampu memberikan gambaran tentang keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarannya. Seiring dengan hal tersebut Adam I Indrawijaya (1989:226) mengemukakan pula bahwa untuk menilai efektivitas suatu organisasi ada 3 (tiga) teori yang dikemukakan :

“1) Efektivitas organisasi sama dengan prestasi organisasi secara keseluruhan. Menurut pandangan ini efektivitas organisasi dapat diukur berdasarkan berapa besar hasil/keuntungan yang didapatkan oleh organisasi tersebut ; 2) Efektivitas organisasi dihubungkan dengan tingkat kepuasan anggota organisasi; 3) Efektivitas organisasi mencakup aspek intern organisasi dan ekstern organisasi yaitu kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan keadaan sekeliling”.

Jadi kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa efektivitas adalah suatu konsep yang dapat dipakai sebagai sarana untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi yang dapat diwujudkan dengan memperhatikan faktor biaya, tenaga, waktu, sarana dan prasarana serta tetap memperhatikan resiko dan keadaan yang dihadapi.

2. Pengertian Pelayanan

Dualisme pelayanan sebagai proses dan produk sudah semakin menyatu, bahkan dapat dikatakan bahwa dalam konsep produk melekat unsur

pelayanan. Dengan kata lain tidak ada produk yang tidak disertai dengan pelayanan.

Moenir (1992:16) mengemukakan pengertian pelayanan yakni "Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan kepentingan orang banyak". Seiring dengan hal tersebut,

Jusuf Suit dan Al-Masdi (1992:59) menjelaskan "Pelayanan merupakan faktor yang harus diutamakan sebagai suatu kebiasaan dalam berpikir dan bertindak laku dengan tujuan akhirnya adalah mewujudkan kepuasan konsumen".

Pelayanan juga berarti melayani, membantu, menyiapkan, menerima, menyambut dan mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang diberikan kepada masyarakat Kelurahan Rangas tentunya diharapkan akan memudahkan dan memperlancar proses pekerjaan yang mereka lakukan khususnya pemenuhan kebutuhannya.

a. Karakteristik Pelayanan

Karakteristik atau atribut yang harus diperhitungkan dalam perbaikan kualitas jasa pelayanan ada 10 (sepuluh) dimensi, Gasperz (Azis Sanapiah 2000:42) :

(1) Kepastian Waktu Pelayanan

Ketetapan waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, jaminan atau garansi dan menanggapi keluhan.

(2) Akurasi Pelayanan

Akurasi Pelayanan berkaitan dengan realibilitas pelayanan, bebas dari kesalahan-kesalahan.

(3) Kesopanan dan Keramahan

Dalam memberikan pelayanan, personil yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan yang tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan bahasa tutur yang sopan, ramah, ceria, lincah dan gesit.

(4) Tanggung jawab

Bertanggung jawab dalam penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal.

(5) Kelengkapan

Kelengkapan pelayanan menyangkut lingkup (cakupan) pelayanan, ketersediaan sarana pendukung.

(6) Kemudahan mendapatkan Pelayanan

Kemudahan mendapatkan Pelayanan berkaitan dengan banyaknya pelanggan, petugas yang melayani dan fasilitas yang mendukung.

(7) Pelayanan Pribadi

Pelayanan Pribadi berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan, menanggapi kebutuhan khas.

(8) Variasi Model Pelayanan

Variasi Model Pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola baru pelayanan

(9) Kenyamanan dalam memperoleh Pelayanan

Kenyamanan Pelayanan berkaitan dengan ruang tunggu / tempat pelayanan, ketersediaan data / informasi dan petunjuk-petunjuk.

(10) Atribut Pendukung Pelayanan

Atribut Pendukung Pelayanan dapat berupa ruang tunggu yang cukup AC, bahan bacaan, TV, musik dan kebersihan lingkungan.

b. Bentuk Layanan

Layanan umum yang bisa dilakukan oleh siapapun bentuknya tidak terlepas dari 3 (tiga) macam dalam (Ahmad Batinggi, 1998:25) yaitu : 1) layanan dengan lisan, 2) layanan dengan tulisan, 3) layanan dengan perbuatan. Ketiga bentuk layanan ini tidak selamanya berdiri sendiri murni melainkan sering berkombinasi.

(1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu :

- a. Memahami masalah-masalah yang termasuk kedalam bidang tugasnya
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lancar, singkat, tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah.
- d. Meski dalam keadaan "sepi" tidak "ngobrol" dan bercanda dengan teman, karena memberikan kesan yang tidak disiplin dan melalaikan tugas. Tamu menjadi segan untuk bertanya dengan memutuskan "ngobrol".
- e. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar "ngobrol" dengan cara yang sopan.

(2) Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Sistem layanan pada abad informasi ini, menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan.

Layanan tulisan terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu pertama, berupa petunjuk informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga. Kedua, layanan berupa reaksi

tertulis atau permohonan, laporan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya yaitu :

- ~ Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan.
- ~ Menghindari orang banyak bertanya kepada petugas.
- ~ Memperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan.
- ~ Menuntun orang kearah yang tepat.

(3) Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

Jadi tujuan utama orang-orang yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Sehubungan dengan

faktor kualitas hasil pekerjaan, perlu diperhatikan 3 (tiga) hal penting seperti :

1. Adanya kesanggupan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia, yaitu ikhlas karena Allah semata.
2. Adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan. Untuk itu pekerjaan harus memiliki keterampilan yang disyaratkan, atau jika belum memiliki harus terlebih dahulu mendapatkan pendidikan/latihan yang sepadan.
3. Disiplin dalam waktu, prosedur dan metode yang telah ditentukan.

c. Sasaran Pelayanan

Sasaran manajemen pelayanan umum sederhana saja yaitu kepuasan dan kebahagiaan pihak yang dilayani merupakan perbandingan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Bila hasilnya mendekati satu maka pelanggan akan puas, begitu juga sebaliknya bila nilainya jauh lebih kecil dari satu maka pelanggan semakin tidak puas. Idealnya melebihi satu yang berarti pelayanan yang dilaksanakan melebihi harapan atau ada harapan yang tidak diduga (antisipasi) yang dipuaskan. Bila hal ini tercapai maka pihak yang dilayani akan sangat puas dan bila dilakukan dengan terus menerus mereka akan bahagia.

Berkaitan dengan kepuasan seseorang, dalam hal ini pihak yang memperoleh layanan untuk mendapatkan haknya, ada semacam ukuran yang umum tetapi relatif yaitu apabila ia dapat menerima perlakuan dan

hasil berupa hak dengan kegembiraan dan keikhlasan. Hal ini dikatakan relatif karena berkaitan dengan sifat budaya bangsa Indonesia yaitu budaya yang tidak mau mengemukakan hal-hal yang dapat menyakiti orang lain.

3. Efektifitas Pelayanan

Untuk memberikan penjelasan mengenai pengertian efektifitas pelayanan yang lebih luas, maka pertama-tama akan dikemukakan beberapa rumusan tentang efektifitas pelayanan yaitu :

Hidayat dalam majalah Prisma (1985:23) menyatakan bahwa : "Efektivitas pelayanan adalah suatu ukuran yang menyertakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, waktu telah dicapainya)".

S.P Siagian (1993:68) mengemukakan beberapa kriteria atau ukuran tentang pencapaian tujuan secara efektif atau tidak, yaitu sebagai berikut :

"Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategis pencapaian tujuan, proses analisa dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, tersedianya pengendalian yang bersifat mendidik".

Sebagai salah satu strategis layanan efektif adalah sumber daya manusia yang diharapkan memiliki sikap, perilaku, pengetahuan dan kemampuan yang mendukung efektifitas realisasi strategi pelayanan.

Hasil kegiatan pegawai yang berwujud pelayanan-pelayanan disamping efisien juga dihasilkan dengan cara-cara (tata kerja, prosedur, sistem kerja) yang efisien (termudah, teringan, tercepat, terpendek jaraknya). Haruslah juga memenuhi persyaratan bahwa efektifitas pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang :

Usaha, Akta Jual Beli, Kartu Tanda Penduduk dan sebagainya. Namun dalam hal ini kami hanya membahas tentang Pelayanan Kartu Tanda Penduduk.

Pengertian Kartu Tanda Penduduk (KTP) dijelaskan dalam surat Menteri Dalam Negeri nomor : 474-4/784/PUOD tanggal 2 Maret 1982. Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah kartu sebagai bukti diri (legitimasi) dari setiap penduduk dalam satu wilayah.

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai bukti diri melalui aktifitas sekelompok orang (organisasi) dimana para pelaksananya didasarkan atas permintaan dan tuntutan kepentingan masyarakat yang terus berkembang dan berkesinambungan serta didasarkan pada peraturan yang berlaku.

5. Konsep Pelayanan Prima

Dituangkannya pelayanan prima dalam visi dan misi nasional menunjukkan bahwa tuntutan masyarakat terhadap pelayanan prima aparatur pemerintah tidak dapat diabaikan lagi karena merupakan bagian dari tugas dan fungsi pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Tujuan dari pelayanan prima adalah memuaskan dan menguntungkan pihak pelanggan. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Kata "kualitas" mengandung banyak pengertian. Tjiptono dan Anatasia

Diana (Sutopo 2000:4) memberikan pengertian kualitas antara lain :

1. Kesesuaian dengan persyaratan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/cacat
5. Melakukan segala sesuatu secara benar
6. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Selanjutnya Sutopo mengemukakan bahwa ciri-ciri kualitas adalah :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses
2. Akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan misalnya : banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti : ruang tunggu yang nyaman, kebersihan dan lain-lain.

Kualitas atau mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan atau keinginan dengan kenyataan. Sejalan dengan itu menurut Soedarsono dkk (2000:5) dimensi yang melekat dengan mutu pelayanan meliputi :

1. Penampilan nyata : penampilan fasilitas fisik, peralatan, tenaga kerja dan materi komunikasi
2. Daya uji : kemampuan menunjukkan sebagai jasa yang dapat diandalkan dan akurat seperti yang dijanjikan
3. Daya tanggap : kemauan membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan segera
4. Keterampilan : memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan
5. Keramahan : sopan santun, penghargaan, perhatian dan persahabatan
6. Kredibilitas : ketulusan, kepercayaan, kejujuran dalam memberi layanan
7. Keamanan : kebebasan dari bahaya, resiko atau keragu-raguan
8. Akses : kemudahan untuk didekati dan dihubungi

9. Komunikasi : memberikan pengetahuan yang dapat dipahami oleh pelanggan dan mendengarkan mereka
10. Pengertian : berusaha mengenal pelanggan dan kebutuhannya

Pengertian moderen dari konsep kualitas adalah membangun sistem kualitas moderen. Pada dasarnya sistem kualitas moderen dapat dicirikan oleh 5 (lima) karakteristik oleh Gasperz (Azis Sanapiah 2000:95) sebagai berikut :

1. Sistem kualitas modern berorientasi kepada pelanggan
2. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak (Top Management)
3. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas
4. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya aktivitas yang berorientasi kepada tindakan pencegahan kerusakan
5. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya suatu filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan jalan hidup (way of life)

Adapun mengenai kualitas jasa layanan Zeithaml dkk (Tjiptono 1997:14)

mengidentifikasi lima dimensi pokok kualitas jasa yaitu :

1. Bukti langsung (tangible) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi
2. Keandalan (reliability) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
3. Daya tanggap (responsiveness) yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap
4. Jaminan (assurance) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan
5. Empati (emphaty) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Selanjutnya Edward Deming (Hardjosoedarmo 1999:52) memberikan karakteristik kualitas sebagai berikut :

1. Performance : karakteristik kerja pokok
2. Times line : terjadi pada suatu waktu yang wajar

3. Reability : panjang waktu kerja dan kerusakan
4. Durability : panjang waktu sebelum perlu penggantian atau reparasi
5. Aethethis : karakteristik yang berkaitan dengan panca indera
6. Personal interface : hubungan antar manusia
7. Perception : ukuran atau kesimpulan tindak yang langsung mengenai dimensi atau reputasi
8. Ease of use : bebas dari keukaran penggunaan
9. Feature : cirri-ciri khusus
10. Comformance to specification : derajat dimana suatu desain produk dan karakteristik kerja produk sesuai dengan standar yang ditetapkan
11. Consistensi : sepanjang waktu, sama dan tetap konstan
12. Univormity : seragam tanpa variasi
13. serviceability : penyelesaian persoalan dan penanganan keluhan
14. Accuracy : derajat benarnya suatu kuantitas atau pernyataan

Kriteria pelayanan masyarakat yang prima juga termuat dalam Keputusan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 81 Tahun 1993, yaitu:

- a. Kesederhanaan
Dalam arti prosedur/ tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan dan Kepastian
Dalam artian adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 1. Prosedur tata cara pelayanan
 2. Persyaratan pelayanan baik teknik maupun administratif
 3. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertujuan dalam memberikan pelayanan
 4. Rincian biaya / tarif pelayanan dan tata cara pembayaran
 5. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan
 6. hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan kelengkapannya sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum
 7. pejabat yang menerima keluhan
- c. Keamanan
Dalam arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat
- d. Keterbukaan
Dalam arti prosedur / tata cara, persyaratan, satuan kerja / pejabat penanggungjawab, pemberi pelayanan, rincian biaya / tarif, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan waji9b diinformasikan ecar terbuka.
- e. Efisien dalam arti :

1. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
 2. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mensyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang terkait.
- f. Ekonomis
- Dalam arti pengenan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :
1. Nilai barang / jasa pelayanan masyarakat, dan tidak menuntut biaya terlalu tinggi di luar kewajaran.
 2. Kondisi dan kemampuan masyarakat
 3. Ketentuan peraturan perundang-undangan
- g. Keadilan yang Merata
- Dalam arti cakupan / jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
- h. Ketepatan Waktu
- Dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Kesederhanaan pelayanan merupakan salah satu kriteria pelayanan yang berkualitas. Setiap masyarakat menginginkan pelayanan yang sesederhana mungkin, dalam arti mudah dilakukan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami.

Pelayanan yang rumit atau kadang sengaja dibuat rumit cenderung membuka peluang terjadinya praktek-praktek penyimpangan dalam pelayanan masyarakat. Akibatnya masyarakat yang membutuhkan pelayanan terpaksa mengeluarkan biaya tambahan untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan. Oleh Siagian (1994:18) "perilaku mengkondisikan pelayanan agar masyarakat memberikan uang sogok merupakan salah satu dari patologi birokrasi".

Berbagai cara ditempuh oleh aparat untuk menjadikan pemohon layanan terdorong untuk memberikan sogok antara lain :

1. Memperlambat proses penyelesaian pemberian izin
2. Mencari berbagai dalih seperti kekuranglengkapan dokumen pendukungnya, keterlambatan pengajuan permohonan, dll.
3. Sulit dihubungi
4. Memperlambat dengan menggunakan kata-kata "sedang diproses".

Faktor kepastian dalam pelayanan juga merupakan pengukur berkualitas pelayanan yang diberikan. Untuk mempermudah suatu jenis pelayanan hendaknya penyedia jasa layanan memberikan rincian yang jelas dan tuntas mengenai persyaratan yang dibutuhkan.

Efisiensi dalam pelayanan adalah menyangkut jadwal waktu penyelesaian pelayanan. Pemerintah menyadari bahwa ketepatan waktu masih merupakan kendala dalam pemberian pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat. Sesuai dengan surat Menteri Koordinator Bidang Pengawasan Pembangunan dan Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 54/MK/WASPAN/6/98 tanggal 1 Juni 1998, ditegaskan bahwa langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat diupayakan dengan :

- a. Memberikan pelayanan secara tertib, cepat dan langsung kepada masyarakat bagi pelayanan yang memerlukan pelayanan yang sesaat.
- b. Khusus pelayanan yang memerlukan waktu, agar dilandasi kebijaksanaan yang transparan dan diketahui masyarakat luas.
- c. Menertibkan pedoman pelayanan yang antara lain memuat persyaratan prosedur, biaya/tarif pelayanan dan batas waktu penyelesaian pelayanan

- baik dalam bentuk panduan/pengumuman atau melalui media informasi lain.
- d. Menempatkan petugas yang bertanggung jawab melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan permohonan untuk kepastian mengenai diterima atau ditolaknya berkas permohonan tersebut pada saat itu juga.
 - e. Menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktu yang telah terlampau, maka permohonan tersebut berarti disetujui.
 - f. Melarang atau menghapus biaya tambahan yang dititipkan pihak lain dan meniadakan segala bentuk pungutan luar diluar biaya jasa pelayanan yang telah ditetapkan.
 - g. Sedapat mungkin menerapkan pola pelayanan secara terpadu (satu atap atau satu pintu) bagi unit-unit kerja/kantor pelayanan yang terkait dalam memproses atau menghasilkan satu produk pelayanan.
 - h. Melakukan penelitian secara berkala untuk mengetahui kepuasan pelanggan/masyarakat atas pelayanan yang diberikan, antara lain dengan cara penyebaran kuesioner kepada pelanggan/masyarakat dan hasilnya perlu dievaluasi dan ditindaklanjuti.
 - i. Menata sistem dan prosedur pelayanan secara berkesinambungan sesuai dengan tuntutan dan perkembangan dinamika masyarakat.

Keterbukaan prosedur pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi peningkatan kualitas pelayanan masyarakat. Transparansi prosedur pelayanan juga dimaksudkan untuk menutup kemungkinan terjadinya praktek penyimpangan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Prosedur menurut Soedjadi (1994:84) adalah :

“Merupakan rangkaian dari suatu tata kerja yang beraturan tahap demi tahap serta jelas menunjukkan jalan atau alur (flow) yang harus ditempuh darimana pekerjaan berasal, kemana diteruskan dan kapan atau dimana selesainya, dalam rangka penyelesaian suatu bidang pekerjaan tugas”.

Pernyataan ini begitu jelas karena tersirat didalamnya bahwa prospek dari prosedur ini akan berakibat bagi komponen lain yang turut berada dalam

sistem pelayanan itu bahkan berdampak juga pada aspek lain yang berpotensi pada sistem pelayanan itu sendiri.

Dari setiap tindakan pelayanan masyarakat masing-masing memiliki standar baik waktu maupun nilai yang telah ditentukan sebelumnya. Akan tetapi seperti yang telah dikemukakan di atas bahwa aspek lain dari setiap tindakan akan mempengaruhi atau saling terkait dengan tindakan selanjutnya.

Meskipun dilihat secara konseptual dari tindakan permulaan (pra pelayanan) dan sementara pelayanan (intra pelayanan) serta sesudah pelaksanaan kegiatan tugas pelayanan (pasca pelayanan) sepertinya berbeda, akan tetapi ketiga unsur ini sangat terkait di dalam suatu sistem pelayanan yang procedural, maka aspeknya saling mempengaruhi satu sama lain apakah sumber daya manusia, sarana dan koordinasi yang diperankan.

Tetapi untuk kebutuhan penelitian ini maka yang dimaksud dengan prosedur adalah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya urutan/tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang tugas.

Dari pernyataan ini maka terlihat dengan jelas adanya suatu rangkaian kegiatan yang dilaksanakan secara berjenjang serta mantap agar dapat menghasilkan output yang lebih baik. Dilain pihak bahwa prosedur juga merupakan bagian dari manajemen untuk menata suatu kegiatan agar dapat dilaksanakan dari suatu tujuan yang ingin dicapai.

Berdasarkan kriteria pelayanan prima dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, maka dalam penelitian ini ditetapkan 5 (lima) subvariabel yaitu : kesederhanaan, kepastian persyaratan administratif, keterbukaan prosedur, efisiensi dan keadilan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan KTP, antara lain : Sumber daya manusia, fasilitas pendukung, biaya dan ketepatan waktu.

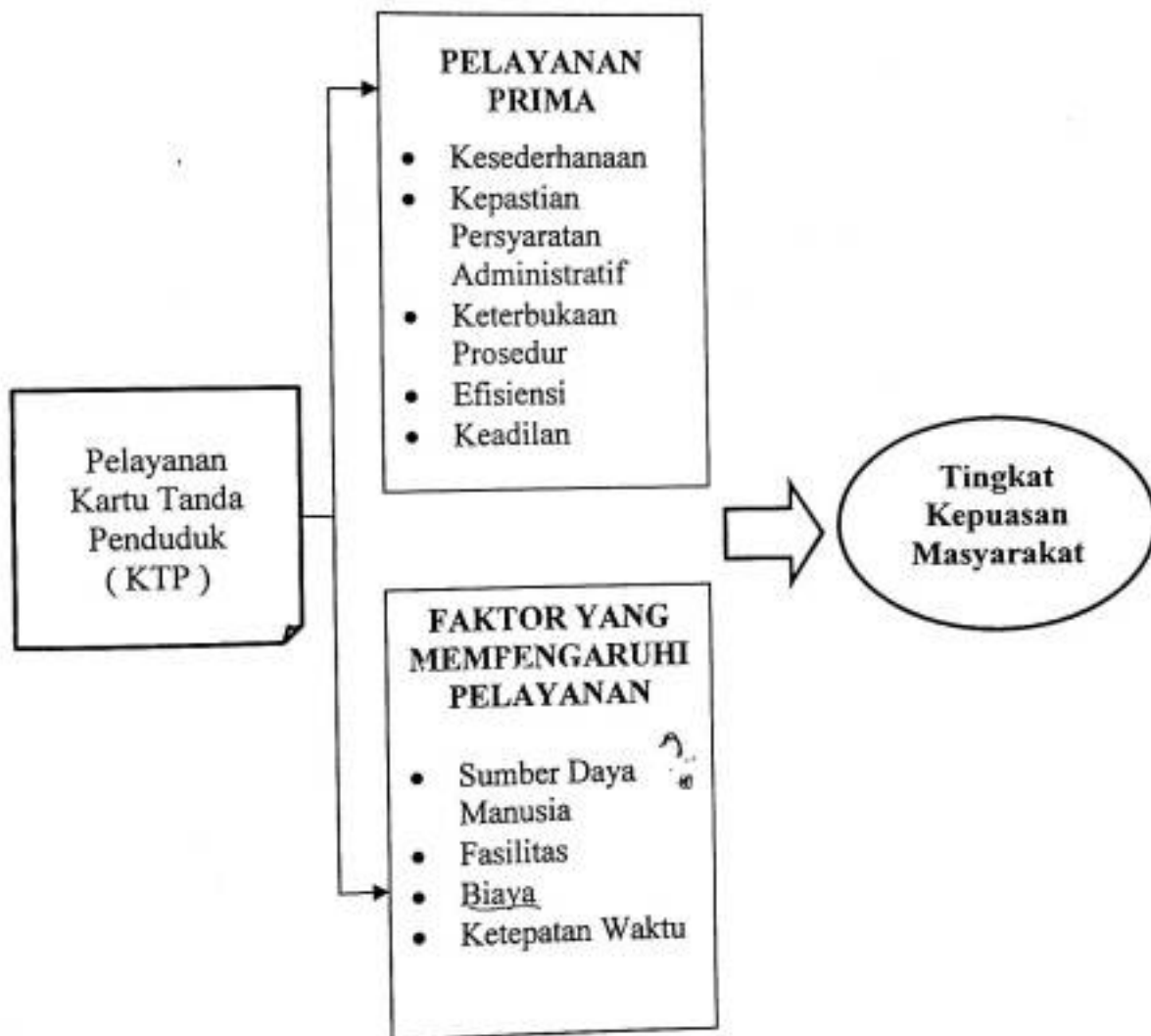
B. Kerangka Konsep

Kantor Kelurahan Rangas sebagai salah satu lembaga pemerintah yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah memberikan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Pemberian pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) haruslah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Oleh karena itu sebagai lembaga pelayanan masyarakat, kantor Kelurahan Rangas harus memperhatikan dimensi-dimensi pelayanan yaitu : kesederhanaan, kepastian persyaratan administratif, keterbukaan prosedur, efisiensi dan keadilan dalam pemberian pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sehingga diperoleh hasil yang diharapkan yaitu kepuasan masyarakat.

Untuk memperjelas penelitian ini dapat dilihat pada model kerangka konseptual di bawah ini :

MODEL KERANGKA KONSEPTUAL



C. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel adalah segala sesuatu (mempunyai variasi nilai) yang menjadi objek pengamatan penelitian atau yang diteliti. Adapun yang menjadi variable dalam penelitian ini adalah pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Indikator penelitian adalah sesuatu yang diteliti atau diukur. Berdasarkan hal tersebut, maka yang menjadi indikator dalam penelitian ini adalah :

1. Pelayanan Prima yang meliputi kesederhanaan, kepastian persyaratan administratif, keterbukaan prosedur, efisiensi dan keadilan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi yang dalam pemberian pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), meliputi sumber daya manusia, fasilitas, biaya serta ketepatan waktu.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Kelurahan Rangas Kecamatan Simboro Kepulauan Kabupaten Mamuju. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Kantor Kelurahan merupakan ujung tombak terdepan unsur pelayanan kepada masyarakat yang sangat strategis dan berperan dalam memberikan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

B. Tipe dan Dasar Penelitian

Tipe penelitian ini adalah deskriptif, yaitu penelitian dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri / tunggal tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variable satu dengan yang lain, tetapi memberikan gambaran tentang tingkat efektivitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada Kantor Kelurahan Rangas Kecamatan Simboro Kepulauan Kabupaten Mamuju.

Sedangkan dasar penelitian yang dipakai adalah survey,

C. Unit Analisis

Unit analisis penelitian adalah "individu" yaitu masyarakat yang menerima pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada Kantor Kelurahan Rangas Kecamatan Simboro Kepulauan Kabupaten Mamuju.

D. Populasi dan Sampel

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan sebelumnya, maka yang akan menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kelurahan Rangas Kecamatan Simboro Kepulauan Kabupaten Mamuju yang berjumlah 2891 jiwa.

Mengingat keterbatasan penelitian baik tenaga, biaya dan waktu, maka peneliti mengambil sampel dari populasi yang akan diteliti. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara non probability sampling, dengan teknik penentuan sampel aksidental, yaitu masyarakat secara kebetulan bertemu dengan peneliti pada saat pengumpulan data hingga waktu penelitian berakhir, akhirnya sampel yang diperoleh berjumlah 60 orang.

Sedangkan perincian untuk informan adalah sebagai berikut :

- ~ Lurah Rangas = 1 orang
- ~ Sekretaris Lurah = 1 orang
- ~ Seksi Pemerintahan Umum = 1 orang
- = 3 orang

E. Definisi Operasional

Yang dimaksud efektivitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dilakukan oleh pemerintah Kelurahan Rangas Kecamatan Simboro Kepulauan Kabupaten Mamuju yaitu pelayanan yang meliputi kesederhanaan, kepastian

persyaratan administratif, keterbukaan prosedur, efisiensi dan keadilan, sehingga diperoleh hasil yang diharapkan yaitu kepuasan masyarakat.

1. Kesederhanaan adalah bentuk pelayanan yang mudah dipahami masyarakat dalam arti tidak membingungkan dan tata cara pelayanan yang tidak berbelit-belit.

Indikator kesederhanaan pelayanan adalah :

- 1). Mudah dipahami masyarakat (tidak membingungkan) adalah tata cara pelayanan yang mudah dimengerti oleh masyarakat.
 - 2). Tata cara pelayanan tidak berbelit-belit
2. Kepastian persyaratan administratif adalah kepastian unit yang menangani pelayanan dan kepastian syarat-syarat yang harus dilengkapi dengan mempublikasikan secara luas kepada masyarakat. indikatornya :
 - 1). Unit pelayanan adalah kepastian unit yang harus dituju oleh masyarakat dalam melakukan pengurusan suatu jenis layanan.
 - 2). Dipublikasikan adalah syarat-syarat administrasi pelayanan diinformasikan kepada masyarakat pada tempat yang terlihat jelas.
 3. Keterbukaan prosedur adalah kejelasan informasi mengenai proses-proses mana yang harus dilalui oleh setiap masyarakat di kantor kelurahan Rangas kecamatan Simkep Kab. Mamuju. Indikatornya adalah :
 - 1). Kejelasan informasi, yaitu informasi yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan pelayanan.
 - 2). Kejelasan persyaratan, yaitu tingkat kelengkapan persyaratan pelayanan.

4. Efisiensi adalah bentuk pengeluaran biaya pelayanan yang sesuai dengan ketentuan (biaya pelayanan yang terjangkau) dan ketepatan waktu serta tidak adanya pengulangan persyaratan yang tidak perlu. Indikatornya yaitu tidak adanya pengulangan, dimana tidak ada masyarakat yang diperintahkan untuk melengkapi persyaratan yang sebelumnya telah dilampirkan.
5. Keadilan adalah perlakuan yang sama serta ramah / simpatik dari petugas yang diterima oleh setiap masyarakat di kantor Kelurahan Rangas Kecamatan Simkep Kab. Mamuju. Indikatornya adalah :
 - 1) Persamaan perlakuan, yaitu perilaku aparat kelurahan Rangas kecamatan Simkep Kab. Mamuju.
 - 2) Sikap pelayanan, yaitu sikap aparat kelurahan Rangas kecamatan Simkep Kab. Mamuju.
6. Faktor-faktor yang mempengaruhi yang dalam pemberian pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), meliputi sumber daya manusia, fasilitas, biaya serta ketepatan waktu.
7. Tingkat kepuasan adalah kondisi yang dirasakan masyarakat, yaitu :
 - 1). Pelayanan yang cepat
 - 2). Biaya yang terjangkau
 - 3). Petugas yang ramah dan simpatik
 - 4). Persyaratan yang mudah dipenuhi

H. Teknik Analisis Data dan Pengukuran

Dalam penelitian ini digunakan analisis statistic deskriptif. Analisis deskriptif dipergunakan dengan cara memilih dan menyatukan hasil jawaban yang melalui kuesioner kemudian ditabulasikan dalam bentuk table dengan perhitungan menggunakan skor, dengan rumus :

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

Selanjutnya untuk menyebutkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dilakukan dengan kategori sebagai berikut (Syamsi dalam Supranto, 1988:53) :

- a. 67-100% = Tinggi
- b. 33-66% = Sedang
- c. 1-32% = Rendah

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Terbentuknya Kantor Kelurahan Rangas

Pembentukan Kelurahan Rangas, merujuk pada Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan, Nomor : 1301/XI/ 1992 tanggal 14 November 1992, tentang Pengesahan Desa / Kelurahan Persiapan Dalam Wilayah Kabupaten Daerah Tingkat II Mamuju, dan dituangkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Mamuju, Nomor : 22 Tahun 2001, tanggal 30 April 2001, tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan dalam Kabupaten Mamuju.

Kantor Kelurahan Rangas merupakan salah satu kantor kelurahan dari 10 kantor kelurahan yang ada di Kabupaten Mamuju, dan salah satu dari 2 kantor kelurahan yang ada di Kecamatan Simboro Kepulauan, Kabupaten Mamuju.

Kelurahan Rangas merupakan hasil pemekaran dari Kelurahan Simboro, karena Pemerintah menganggap layak untuk memekarkan kelurahan tersebut, maka dibentuklah satu kelurahan lagi yang diberi nama Kelurahan Rangas.

Dalam perkembangannya, Kelurahan Rangas telah beberapa kali mengalami pergantian kepemimpinan, dan saat ini Kantor Kelurahan Rangas dipimpin oleh Bapak ISHAK YUNUS S,IP. Dengan jumlah bawahan sebanyak 4 orang yang terdiri atas : Sekretaris Lurah dan 3 seksi yaitu : Seksi Pemerintahan Umum, Seksi Pembangunan, dan Seksi Pelayanan Umum.

B. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Fungsi Kelurahan

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Mamuju, Nomor 22 Tahun 2001 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan dalam Kabupaten Mamuju, maka struktur organisasi dan uraian tugas fungsi Kantor Kelurahan Rangas adalah sebagai berikut :

1. Kepala Kelurahan

Kepala Kelurahan atau yang lazim disebut Lurah mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

- a. Menjalankan kewenangan di bidang Pemerintahan, Pembangunan dan Pembinaan Masyarakat, yang dilimpahkan oleh Camat.
- b. Membina kerukunan, ketentraman dan ketertiban masyarakat di wilayahnya.
- c. Mengkoordinir penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat di tingkat Kelurahan, baik di bidang Pemerintahan, Pembangunan dan Pembinaan Masyarakat, yang menjadi tanggung jawabnya.
- d. Mendorong masyarakat untuk dapat aktif berpartisipasi.
- e. Melaksanakan fungsi-fungsi lain yang dilimpahkan oleh Pemerintah Kecamatan.

2. Sekretaris Lurah

Sekretaris Lurah mempunyai tugas :

- a. Membantu lurah dalam menjalankan tugasnya;

- b. Memberikan pelayanan administratif secara teknis I Lingkungan Organisasi Pemerintahan Kelurahan;
- c. Menyusun Rencana Kerja, Pengendalian, Evaluasi, Monitoring dan pelaksanaan tugas Pemerintahan, Pembangunan serta Pembinaan kemasyarakatan;
- d. Menyusun dan melaksanakan Administrasi Keuangan;
- e. Menyusun dan melaksanakan Urusan Tata Usaha, Administrasi Kepegawaian, Perlengkapan dan Rumah Tangga.

3. Seksi Pemerintahan Umum

Seksi Pemerintahan Umum mempunyai tugas:

- a. Menyiapkan bahan pembinaan, penyelenggaraan ketertiban dan ketentraman umum guna menegakkan Peraturan Perundang-undangan Kelurahan;
- b. Menyiapkan bahan pembinaan, penyelenggaraan kependudukan, Keluarga Berencana, pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan, Catatan Sipil, dan bencana alam ;
- c. Menyiapkan bahan Pembinaan Bangsa, Organisasi Politik, Organisasi Masyarakat dan Lembaga-Lembaga lain di Kelurahan;
- d. Monitoring dan Evaluasi kegiatan-kegiatan Pemerintahan.

4. Seksi Pembangunan

Seksi Pembangunan mempunyai tugas :

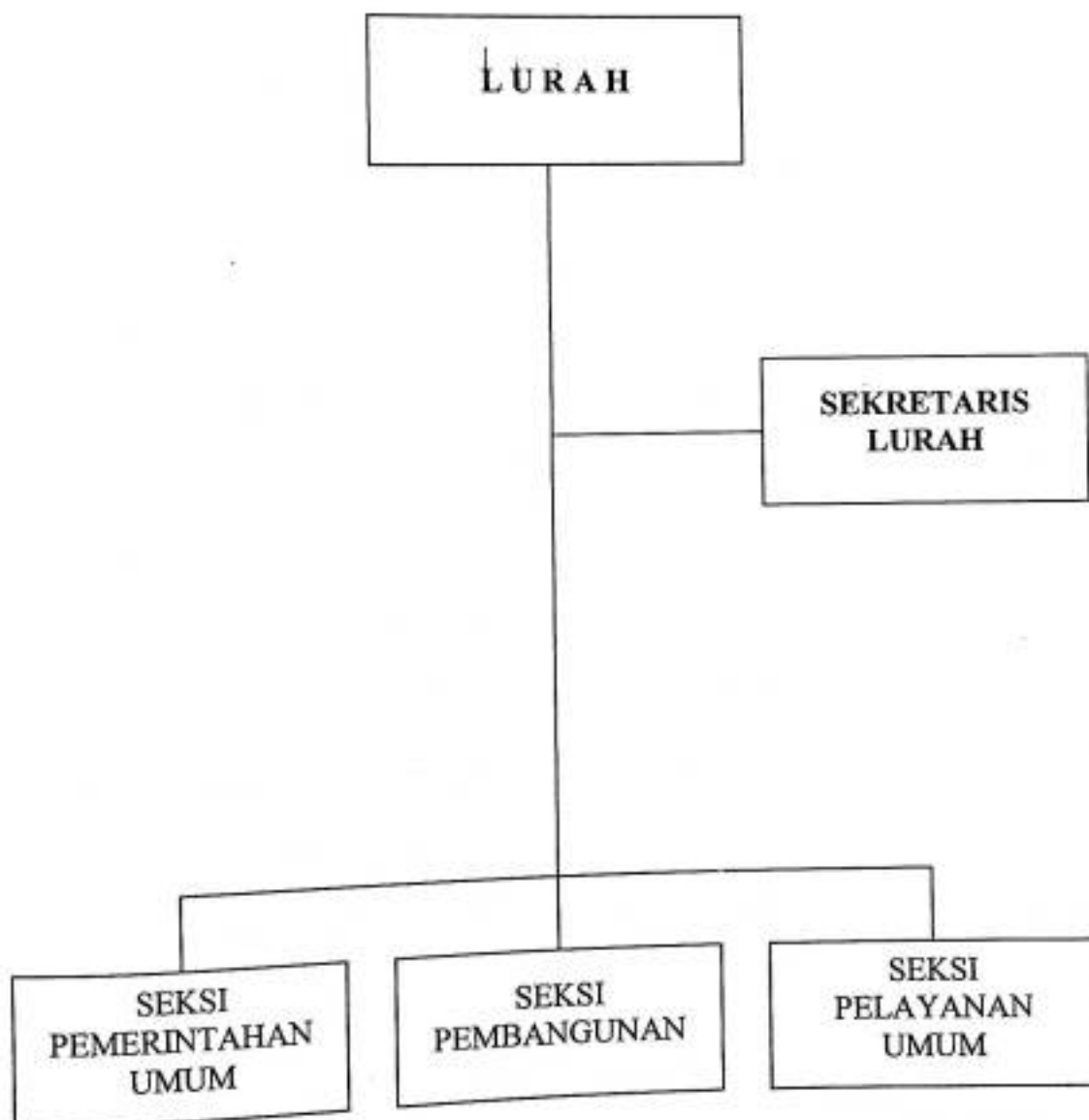
- a. Menyiapkan bahan penyelenggaraan pembinaan Perekonomian dan Pembangunan di Kelurahan;
- b. Menyiapkan bahan penyusunan program kebijakan penyelenggaraan Lingkungan Hidup di Kelurahan;
- c. Menyiapkan bahan Penyusunan Program dan Pembinaan Pelayanan dan Bantuan Sosial, Kepenudukan, Pemberdayaan Perempuan, Pemuda an Olahraga, Pendidikan Kebudayaan, Keagamaan serta Kesehatan Masyarakat di Kelurahan.

5. Seksi Pelayanan Umum

Seksi Pelayanan Umum mempunyai tugas :

- a. Menyusun Program dan Pembinaan kekayaan dan Inventarisasi Aset pemerintah di Wilayah kerja Lurah;
- b. Menyusun Program dan Pembinaan Kebersihan, Keindahan dan Pertamanan di Kelurahan;
- c. Menyusun Program dan Pembinaan Sarana dan Prasarana pelayanan Umum di Kelurahan.

**BAGAN STRUKTUR ORGANISASI KELURAHAN
KABUPATEN MAMUJU**



C. Prosedur Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Prosedur merupakan rangkaian dari suatu tata cara dan tata kerja yang beraturan tahap demi tahap dan menunjukkan secara jelas alur yang harus di tempuh, darimana proses pelayanan berawal, selanjutnya diteruskan kemana dan berakhir dimana pada waktu kapan.

Prosedur pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dilaksanakan oleh kantor Kelurahan Rangas Kecamatan Simboro Kepulauan Kabupaten Mamuju antara lain:

1. Pendaftaran Pemohon

Para pemohon yang ingin mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) terlebih dahulu mendaftarkan diri dengan mengisi blangko atau formulir Kartu Tanda Penduduk (KTP).

2. Pemeriksaan kelengkapan administrasi

Ada beberapa persyaratan administrasi yang harus dilengkapi oleh para pemohon Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai berikut :

- a. Surat pengantar dari RT/RW
- b. Surat pindah dari daerah asal (bagi pendatang baru) kecuali perpanjangan
- c. Kartu Keluarga (untuk penambahan) termasuk penduduk lama
- d. Bukti pelunasan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tahun berjalan
- e. Pas foto ukuran 3x4 cm.

3. Pembayaran

Setelah pemohon Kartu Tanda Penduduk (KTP) melengkapi semua persyaratan administrasinya, maka para pemohon diharuskan membayar biaya cetak Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebesar Rp. 12.500, hal ini sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Mamuju, Nomor 14 Tahun 2003.

4. Pemrosesan

Setelah itu pegawai kantor Kelurahan yang bertugas dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) mencatat nama-nama pemohon KTP dalam buku registrasi KTP dan selanjutnya petugas mengantar langsung berkasnya ke Kecamatan bersama persyaratan lainnya setelah ditandatangani oleh Lurah untuk proses input dan output.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada dasarnya hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan kartu tanda penduduk (KTP) pada Kantor Kelurahan Rangas Kecamatan Simboro Kepulauan Kabupaten Mamuju, menggunakan variabel : "Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk", dengan 5 (lima) subvariabel yaitu : kesederhanaan, kepastian persyaratan administratif, keterbukaan prosedur, efisiensi dan keadilan yang mengacu pada kriteria pelayanan prima, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan KTP, antara lain : Sumber daya manusia, fasilitas pendukung, biaya dan ketepatan waktu.

A. Kesederhanaan Pelayanan

Prosedur pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dilaksanakan oleh kantor Kelurahan Rangas Kecamatan Simboro Kepulauan Kabupaten Mamuju antara lain :

1. Pendaftaran Pemohon
2. Pemeriksaan kelengkapan Administrasi
3. Pembayaran
4. Pemrosesan

Menyangkut tentang prosedur pelayanan, berikut ini kita dapat melihat hasil penelitian mengenai kesederhanaan pelayanan kartu tanda penduduk (KTP) yang tidak berbelit-belit, tergambar dalam tabel berikut :

TABEL I
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN KARTU TANDA
PENDUDUK (KTP) YANG TIDAK BERBELIT-BELIT

NO	PENDAPAT RESPONDEN	FREKUENSI (F)	NILAI	SKOR	PERSENTASE (%)
1.	Sangat Setuju	10	5	50	16,67
2.	Setuju	30	4	120	50,00
3.	Ragu-ragu	9	3	27	15,00
4.	Tidak Setuju	7	2	14	11,66
5.	Sangat Tidak Setuju	4	1	4	6,67
	JUMLAH	60		215	100,00

Sumber : Data Primer Mei – Juni 2006

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa dari 60 responden, 10 responden (16,67 %) menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tentang pengurusan KTP yang tidak berbelit-belit, 30 responden (50 %) menyatakan setuju terhadap pernyataan tentang pengurusan KTP yang tidak berbelit-belit, 9 responden (15 %) menyatakan ragu-ragu terhadap pernyataan tentang pengurusan KTP yang tidak berbelit-belit, 7 responden (11,66%) menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan tentang pengurusan KTP yang tidak berbelit-belit, dan 4 responden (6,67 %)

menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tentang pengurusan KTP yang tidak berbelit-belit .

Hasil perhitungan skor menunjukkan nilai $215/300 \times 100 \% = 71,66 \%$. Dengan demikian disimpulkan bahwa pengurusan KTP yang tidak berbelit-belit dikategorikan "tinggi".

Selanjutnya kita dapat melihat hasil penelitian mengenai kemudahan pemohon dalam mengurus KTP, pada tabel berikut ini :

TABEL 2
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KEMUDAHAN PEMOHON DALAM
PENGURUSAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)

NO	PENDAPAT RESPONDEN	FREKUENSI (F)	NILAI	SKOR	PERSENTASE (%)
1.	Sangat Setuju	7	5	35	11,66
2.	Setuju	30	4	120	50,00
3.	Ragu-ragu	10	3	30	16,67
4.	Tidak Setuju	8	2	16	13,33
5.	Sangat Tidak Setuju	5	1	5	8,33
	JUMLAH	60		206	100,00

Sumber : Data Primer Mei – Juni 2006

Dari table di atas menunjukkan bahwa dari 60 responden, 7 responden (11,66%) menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tentang kemudahan dalam pengurusan KTP, 30 responden (50 %) menyatakan setuju terhadap pernyataan tentang kemudahan dalam pengurusan KTP, 10 responden (16,67 %) menyatakan ragu-ragu terhadap pernyataan tentang kemudahan dalam pengurusan KTP, 8 responden (13,33 %) menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan tentang kemudahan dalam pengurusan KTP, dan 5 responden (8,33 %) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tentang kemudahan dalam pengurusan KTP.

Hasil perhitungan skor menunjukkan nilai $206/300 \times 100 \% = 68,66 \%$. Dengan demikian disimpulkan bahwa kemudahan dalam pengurusan KTP dikategorikan "tinggi".

Berdasarkan hasil wawancara dengan para responden, terlihat para responden merasakan kemudahan dalam mengurus Kartu Tanda Penduduk. Dan dari hasil wawancara dengan informan membenarkan hal tersebut bahwa para petugas selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, termasuk kemudahan dalam mengurus KTP.

Berdasarkan skor-skor hasil penelitian pada sub variable kesederhanaan pelayanan, maka rata-rata skor jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

TABEL 3
 TABULASI NILAI RATA-RATA JAWABAN RESPONDEN ATAS
 SUBVARIABEL KESEDERHANAAN PELAYANAN

NO	TOPIK PERNYATAAN SUBVARIABEL KESEDERHANAAN PELAYANAN	NILAI (%)
1.	Pengurusan KTP tidak berbeli-belit	71,66
2.	Pemohon mudah melakukan pengurusan KTP	68,66
	JUMLAH	140,32
	NILAI RATA-RATA	70,16

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2006

Dari tabel di atas diketahui bahwa kesederhanaan pelayanan di kelurahan Rangas dikategorikan tinggi. Hal ini didukung oleh nilai rata-rata jawaban responden dari subvariabel kesederhanaan pelayanan yang berjumlah 70,16 %.

Dengan melihat dari hasil pengamatan selama masa penelitian bahwa dalam pengurusan KTP di kantor kelurahan Rangas telah menerapkan prinsip-prinsip kesederhanaan dalam memberikan pelayanan diantaranya pengurusan KTP tidak berbelit-belit, para petugas telah memberikan pelayanan dengan baik, selain itu para pemohon mendapatkan kemudahan dalam pengurusan KTP.

B. Kepastian Persyaratan Administrasi

Pelayanan prima dalam pengurusan KTP antara lain ditunjukkan oleh kepastian persyaratan administrasi yang harus dilampirkan dalam pengurusan KTP yakni : Kartu Keluarga, surat pengantar dari RT/RW, bukti pelunasan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan pas foto ukuran 3x4 cm.

Kepastian persyaratan administrative ditunjukkan oleh adanya kepastian unit pelayanan yang menangani pengurusan KTP. Hasil penelitian mengenai hal tersebut adalah sebagai berikut :

Hasil penelitian mengenai kepastian persyaratan administrasi pelayanan kartu tanda penduduk (KTP) dapat kita lihat dalam tabel berikut :

TABEL 4
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KEPASTIAN UNIT
PELAYANAN YANG MENANGANI PENGURUSAN KTP

NO	PENDAPAT RESPONDEN	FREKUENSI (F)	NILAI	SKOR	PERSENTASE (%)
1.	Sangat Setuju	18	5	90	30,00
2.	Setuju	32	4	128	53,33
3.	Ragu-ragu	6	3	18	10,00
4.	Tidak Setuju	2	2	4	3,33
5.	Sangat Tidak Setuju	2	1	2	3,33
	JUMLAH	60		242	100,00

Sumber : Data Primer Mei – Juni 2006

Hasil penelitian sesuai dengan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 60 responden, 18 responden (30,00%) menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tentang adanya kepastian unit pelayanan yang menangani pengurusan KTP, 32 responden (53,33 %) menyatakan setuju terhadap pernyataan tentang adanya kepastian unit pelayanan yang menangani pengurusan KTP, 6 responden (10,00%) menyatakan ragu-ragu terhadap pernyataan tentang adanya kepastian unit pelayanan yang menangani pengurusan KTP, 2 responden (3,33%) menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan tentang adanya kepastian unit pelayanan yang menangani pengurusan KTP, dan 2 responden (3,33%) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tentang adanya kepastian unit pelayanan yang menangani pengurusan KTP.

Hasil perhitungan skor menunjukkan nilai $242/300 \times 100 \% = 80,66\%$. Dengan demikian disimpulkan bahwa adanya kepastian unit pelayanan yang menangani pengurusan KTP dikategorikan "tinggi".

Dari hasil pengamatan kani selama melakukan penelitian , memang benar bahwa ada unit pelayanan khusus yang ditugasi untuk melakukan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yaitu pada seksi Pemerintahan Umum.

Hasil jawaban responden mengenai adanya publikasi mengenai KTP melalui pemasangan spanduk dan penyebaran brosur/pamphlet, peneliti sajikan dalam tabel berikut ini :

TABEL 5
 PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PUBLIKASI MENGENAI KTP
 MELALUI PEMASANGAN SPANDUK DAN PENYEBARAN
 BROSUR/PAMFLET

NO	PENDAPAT RESPONDEN	FREKUENSI (F)	NILAI	SKOR	PERSENTASE (%)
1.	Sangat Setuju	2	5	10	3,33
2.	Setuju	16	4	64	26,67
3.	Ragu-ragu	2	3	6	3,33
4.	Tidak Setuju	39	2	78	65,00
5.	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,67
	JUMLAH	60		159	100,00

Sumber : Data Primer Mei – Juni 2006

Hasil penelitian sesuai dengan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 60 responden, 2 responden (3,33%) menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tentang adanya publikasi mengenai KTP, 16 responden (26,67 %) menyatakan setuju terhadap pernyataan tentang adanya publikasi mengenai KTP, 2 responden (3,33%) menyatakan ragu-ragu terhadap pernyataan tentang adanya publikasi mengenai KTP, 39 responden (65,00%) menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan tentang adanya publikasi mengenai KTP, dan 1 responden (1,67%) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tentang adanya publikasi mengenai KTP.

Hasil perhitungan skor menunjukkan nilai $159/300 \times 100 \% = 53.00\%$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa adanya publikasi mengenai KTP melalui spanduk dan penyebaran pamflet dikategorikan "sedang".

Dari hasil olahan data diatas nampak kecendrungan jawaban responden bahwa sebagian besar responden merasa kurangnya publikasi yang dilakukan oleh pihak Kelurahan Rangas.

Berdasarkan skor-skor hasil penelitian pada sub variable kepastian persyaratan administrasi, maka rata-rata skor jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

TABEL 6
TABULASI NILAI RATA-RATA JAWABAN RESPONDEN ATAS
SUBVARIABEL KEPASTIAN PERSYARATAN ADMINISTRATIF

NO	TOPIK PERNYATAAN SUBVARIABEL KEPASTIAN PERSYARATAN ADMINISTRATIF	NILAI (%)
1.	Kepastian Unit Pelayanan	80,66
2.	Publikasi mengenai KTP melalui spanduk, brosur/pamflet	53.00
	JUMLAH	133,66
	NILAI RATA-RATA	66,83

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2006

Dari tabel di atas diketahui bahwa Publikasi mengenai KTP di kelurahan Rangas dikategorikan sedang. Hal ini didukung oleh nilai rata-rata jawaban responden dari subvariabel kepastian persyaratan administrasi yang berjumlah 66,83 %.

Dari hasil pengamatan selama dalam penelitian bahwa ada kepastian unit yang harus dituju oleh masyarakat dalam melakukan pengurusan suatu jenis layanan namun informasi mengenai KTP kurang di publikasikan.

C. Keterbukaan Prosedur

Hasil penelitian mengenai kejelasan prosedur pelayanan kartu tanda penduduk (KTP), disajikan dalam tabel berikut :

TABEL 7
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KEJELASAN PROSEDUR
PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)

NO	PENDAPAT RESPONDEN	FREKUENSI (F)	NILAI	SKOR	PERSENTASE (%)
1.	Sangat Setuju	15	5	75	25,00
2.	Setuju	38	4	152	63,33
3.	Ragu-ragu	3	3	9	5,00
4.	Tidak Setuju	2	2	4	3,33
5.	Sangat Tidak Setuju	2	1	2	3,33
	JUMLAH	60		242	100,00

Sumber : Data Primer Mei – Juni 2006

Hasil penelitian sesuai dengan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 60 responden, 15 responden (25 %) menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tentang kejelasan prosedur dalam pelayanan KTP, 38 responden (63,33 %) menyatakan setuju terhadap pernyataan tentang kejelasan prosedur dalam pelayanan KTP, 3 responden (5 %) menyatakan ragu-ragu terhadap pernyataan tentang kejelasan prosedur dalam pelayanan KTP, 2 responden (3,33 %) menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan tentang kejelasan prosedur dalam pelayanan KTP, dan 2 responden (3,33 %) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tentang kejelasan prosedur dalam pelayanan KTP.

Hasil perhitungan skor menunjukkan nilai $242/300 \times 100 \% = 80,66 \%$. Dengan demikian disimpulkan bahwa kejelasan prosedur dalam pelayanan KTP dikategorikan "tinggi".

Berdasarkan hasil pengamatan kami, bahwa petugas kelurahan telah menyampaikan prosedur pelayanan KTP secara terbuka, jelas dan cukup mudah dimengerti oleh masyarakat.

Hasil penelitian berikut ini mengenai petugas memberitahukan persyaratan kartu tanda penduduk (KTP), disajikan dalam tabel di bawah ini :

TABEL 8

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PETUGAS MEMBERITAHUKAN
PERSYARATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) KEPADA
MASYARAKAT

NO	PENDAPAT RESPONDEN	FREKUENSI (F)	NILAI	SKOR	PERSENTASE (%)
1.	Sangat Setuju	9	5	45	15,00
2.	Setuju	41	4	164	68,33
3.	Ragu-ragu	1	3	3	1,67
4.	Tidak Setuju	8	2	16	13,33
5.	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,67
	JUMLAH	60		229	100,00

Sumber : Data Primer Mei – Juni 2006

Hasil penelitian sesuai dengan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 60 responden, 9 responden (15 %) menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tentang petugas memberitahukan persyaratan kartu tanda penduduk (KTP), 41 responden (68,33 %) menyatakan setuju terhadap pernyataan tentang petugas memberitahukan persyaratan kartu tanda penduduk (KTP), 1 responden (1,67 %) menyatakan ragu-ragu terhadap pernyataan tentang petugas memberitahukan persyaratan kartu tanda penduduk (KTP), 8 responden (13,33 %) menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan tentang petugas memberitahukan persyaratan kartu tanda penduduk (KTP), dan 1 responden (1,67 %) menyatakan sangat tidak

setuju terhadap pernyataan tentang petugas memberitahukan persyaratan kartu tanda penduduk (KTP).

Hasil perhitungan skor menunjukkan nilai $229/300 \times 100 \% = 76,33 \%$. Dengan demikian dapat disimpulkan, untuk pernyataan bahwa petugas memberitahukan persyaratan kartu tanda penduduk (KTP), dikategorikan "tinggi".

Sehingga, berdasarkan skor-skor hasil penelitian pada sub variable keterbukaan prosedur, maka rata-rata skor jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

TABEL 9
TABULASI NILAI RATA-RATA JAWABAN RESPONDEN ATAS
SUBVARIABEL KETERBUKAAN PROSEDUR

NO	TOPIK PERNYATAAN SUBVARIABEL KETERBUKAAN PROSEDUR	NILAI (%)
1.	Kejelasan Prosedur	80,66
2.	Petugas memberitahukan persyaratan kartu tanda penduduk (KTP) kepada masyarakat	76,33
	JUMLAH	156,99
	NILAI RATA-RATA	78,49

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2006

Dari tabel di atas diketahui bahwa Keterbukaan Prosedur mengenai KTP di kelurahan Rangas dikategorikan Tinggi. Hal ini didukung oleh nilai rata-rata jawaban responden dari subvariabel Keterbukaan Prosedur yang berjumlah 78,49%.

Berdasarkan hasil pengamatan kami, bahwa petugas kelurahan telah menyampaikan prosedur pelayanan KTP secara terbuka, jelas dan cukup mudah dimengerti oleh masyarakat.

D. Efisiensi

Efisiensi adalah bentuk pengeluaran biaya pelayanan yang sesuai dengan ketentuan (biaya pelayanan yang terjangkau) dan ketepatan waktu serta tidak adanya pengulangan persyaratan yang tidak perlu. Indikatornya yaitu tidak adanya pengulangan, dimana tidak ada masyarakat yang diperintahkan untuk melengkapi persyaratan yang sebelumnya telah dilampirkan.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka efisiensi dalam hal pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), terbagi atas 2 (dua) bagian yaitu : efisiensi biaya dan efisiensi waktu.

Hasil penelitian mengenai efisiensi biaya pelayanan kartu tanda penduduk (KTP), dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

TABEL 10
 PENDAPAT RESPONDEN TENTANG EFISIENSI BIAYA
 PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)

NO	PENDAPAT RESPONDEN	FREKUENSI (F)	NILAI	SKOR	PERSENTASE (%)
1.	Sangat Setuju	7	5	35	11,66
2.	Setuju	30	4	120	50,00
3.	Ragu-ragu	10	3	30	16,67
4.	Tidak Setuju	7	2	14	11,66
5.	Sangat Tidak Setuju	6	1	6	10,00
	JUMLAH	60		205	100,00

Sumber : Data Primer Mei – Juni 2006

Hasil penelitian sesuai dengan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 60 responden, 7 responden (11,66 %) menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tentang efisiensi biaya pelayanan KTP, 30 responden (50 %) menyatakan setuju terhadap pernyataan tentang efisiensi biaya pelayanan KTP, 10 responden (16,67%) menyatakan ragu-ragu terhadap pernyataan tentang efisiensi biaya pelayanan KTP, 7 responden (11,66 %) menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan tentang efisiensi biaya pelayanan KTP, dan 6 responden (10 %) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tentang efisiensi biaya pelayanan KTP.

Hasil perhitungan skor menunjukkan nilai $205/300 \times 100\% = 68,33\%$. Dengan demikian disimpulkan bahwa efisiensi biaya pelayanan KTP dikategorikan "tinggi".

Hal ini tandai dengan tidak adanya keluhan dari masyarakat yang menganggap mahalnya biaya pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dimana biaya pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) untuk Kabupaten Mamuju yaitu sebesar Rp.12.500,-, sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Mamuju, Nomor 14 Tahun 2004.

Selain efisiensi biaya, indikator lainnya yaitu efisiensi waktu. Hasil penelitian tentang efisiensi waktu tersaji dalam tabel berikut ini :

TABEL 11
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG EFISIENSI WAKTU
PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)

NO	PENDAPAT RESPONDEN	FREKUENSI (F)	NILAI	SKOR	PERSENTASE (%)
1.	Sangat Setuju	2	5	10	3,33
2.	Setuju	16	4	64	26,67
3.	Ragu-ragu	2	3	6	3,33
4.	Tidak Setuju	39	2	78	65,00
5.	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,67
	JUMLAH	60		159	100,00

Sumber : Data Primer Mei – Juni 2006

Hasil penelitian sesuai dengan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 60 responden, 2 responden (3,33 %) menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tentang efisiensi waktu pelayanan KTP, 16 responden (26,67 %) menyatakan setuju terhadap pernyataan tentang efisiensi waktu pelayanan KTP, 2 responden (3,33%) menyatakan ragu-ragu terhadap pernyataan tentang efisiensi waktu pelayanan KTP, 39 responden (65%) menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan tentang efisiensi waktu pelayanan KTP, dan 1 responden (1,67 %) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tentang efisiensi waktu pelayanan KTP.

Hasil perhitungan skor menunjukkan nilai $159/300 \times 100 \% = 53.00 \%$. Dengan demikian disimpulkan bahwa efisiensi waktu pelayanan KTP dikategorikan "sedang".

Berdasarkan kesimpulan tentang efisiensi waktu pelayanan KTP yang dikategorikan "sedang", maka tergambar bahwa masyarakat sering mengeluhkan tentang keterlambatan penyelesaian Kartu Tanda Penduduk itu sendiri.

Hal ini menjadi dilema tersendiri bagi pihak kelurahan Rangas, sebab di satu sisi ingin mempercepat pelayanan, namun di sisi lain faktor sarana dan prasarana kurang mendukung untuk melakukan hal tersebut.

Berdasarkan skor-skor hasil penelitian pada sub variable efisiensi, maka rata-rata skor jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

TABEL 12
 TABULASI NILAI RATA-RATA JAWABAN RESPONDEN ATAS
 SUBVARIABEL EFISIENSI

NO	TOPIK PERNYATAAN SUBVARIABEL EFISIENSI	NILAI (%)
1.	Efisiensi Biaya	68,33
2.	Efisiensi Waktu	53,00
	JUMLAH	121,33
	NILAI RATA-RATA	60,66

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2006

Dari tabel di atas diketahui bahwa Efisiensi pelayanan KTP di kelurahan Rangas dikategorikan "sedang". Hal ini didukung oleh nilai rata-rata jawaban responden dari subvariabel efisiensi pelayanan KTP yang berjumlah 60,66 %.

Berdasarkan hasil pengamatan kami, bahwa dari segi efisiensi biaya sudah dapat terjangkau oleh masyarakat, dimana masyarakat menganggap bahwa biaya pembuatan KTP tersebut relatif murah dan tidak membebani masyarakat.

Namun di sisi lain, dalam hal efisiensi waktu pelayanan KTP, belum sepenuhnya dapat memenuhi keinginan masyarakat.

E. Keadilan

Keadilan adalah perlakuan yang sama yang diterima oleh setiap masyarakat. Indikatornya adalah persamaan perlakuan, yaitu perilaku aparat yang tidak pilih kasih. Dan yang kedua adalah sikap pelayanan, dimana sikap aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilakukan secara ramah dan simpatik.

Hasil penelitian mengenai keadilan pelayanan kartu tanda penduduk (KTP), dapat dilihat dalam tabel di bawah ini :

TABEL 13
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PETUGAS YANG
TIDAK PILIH KASIH DALAM PELAYANAN
KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)

NO	PENDAPAT RESPONDEN	FREKUENSI (F)	NILAI	SKOR	PERSENTASE (%)
1.	Sangat Setuju	17	5	85	28,33
2.	Setuju	33	4	132	55,00
3.	Ragu-ragu	3	3	9	5,00
4.	Tidak Setuju	4	2	8	6,67
5.	Sangat Tidak Setuju	3	1	3	5,00
	JUMLAH	60		237	100,00

Sumber : Data Primer Mei – Juni 2006

Hasil penelitian sesuai dengan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 60 responden, 17 responden (28,33 %) menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tentang petugas yang tidak pilih kasih dalam pelayanan KTP, 33 responden (55%) menyatakan setuju terhadap pernyataan tentang petugas yang tidak pilih kasih dalam pelayanan KTP, 3 responden (5 %) menyatakan ragu-ragu terhadap pernyataan tentang petugas yang tidak pilih kasih dalam pelayanan KTP, 4 responden (6,67 %) menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan tentang petugas yang tidak pilih kasih dalam pelayanan KTP, dan 3 responden (5 %) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tentang petugas yang tidak pilih kasih dalam pelayanan KTP.

Hasil perhitungan skor menunjukkan nilai $237/300 \times 100 \% = 79 \%$. Dengan demikian disimpulkan bahwa masyarakat yang merasa bahwa petugas tidak pilih kasih dalam pelayanan KTP dikategorikan "tinggi".

Selain perlakuan petugas KTP yang tidak pilih kasih yang telah digambarkan di atas, kita dapat juga melihat adanya sikap yang ramah dan simpatik dari petugas yang diterima oleh setiap masyarakat dalam hal pelayanan Kartu Tanda Penduduk, yang tersaji dalam tabel berikut :

TABEL 14
 PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PETUGAS YANG
 BERSIKAP RAMAH DAN SIMPATIK DALAM PELAYANAN
 KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)

NO	PENDAPAT RESPONDEN	FREKUENSI (F)	NILAI	SKOR	PERSENTASE (%)
1.	Sangat Setuju	8	5	40	13,33
2.	Setuju	39	4	156	65,00
3.	Ragu-ragu	4	3	12	6,67
4.	Tidak Setuju	4	2	8	6,67
5.	Sangat Tidak Setuju	5	1	5	8,33
	JUMLAH	60		221	100,00

Sumber : Data Primer Mei – Juni 2006

Hasil penelitian sesuai dengan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 60 responden, 8 responden (13,33 %) menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tentang petugas yang bersikap ramah dan simpatik dalam pelayanan KTP, 39 responden (65%) menyatakan setuju terhadap pernyataan tentang petugas yang bersikap ramah dan simpatik dalam pelayanan KTP, 4 responden (6,67%) menyatakan ragu-ragu terhadap pernyataan tentang petugas yang bersikap ramah dan simpatik dalam pelayanan KTP, 4 responden (6,67 %) menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan tentang petugas yang bersikap ramah dan simpatik

dalam pelayanan KTP, dan 5 responden (8,33 %) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tentang petugas yang bersikap ramah dan simpatik dalam pelayanan KTP.

Hasil perhitungan skor menunjukkan nilai $221/300 \times 100 \% = 73,66 \%$. Dengan demikian disimpulkan bahwa masyarakat yang merasa bahwa petugas bersikap ramah dan simpatik dalam pelayanan KTP dikategorikan "tinggi".

Berdasarkan skor-skor hasil penelitian pada sub variable keadilan, maka rata-rata skor jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

TABEL 15
TABULASI NILAI RATA-RATA JAWABAN RESPONDEN ATAS
SUBVARIABEL KEADILAN

NO	TOPIK PERNYATAAN SUBVARIABEL KEADILAN	NILAI (%)
1.	Petugas yang tidak pilih kasih dalam pelayanan KTP	79,00
2.	Petugas bersikap ra nah dan simpatik dalam pelayanan KTP	73,66
	JUMLAH	152,66
	NILAI RATA-RATA	76,33

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2006

Dari tabel di atas diketahui bahwa Keadilan dalam hal pelayanan KTP di Kelurahan Rangas dikategorikan Tinggi. Hal ini didukung oleh nilai rata-rata jawaban responden dari subvariabel keadilan pelayanan KTP yang berjumlah 76,33 %.

Dari hasil pengamatan ini maka kami menganggap bahwa para petugas KTP telah menjalankan fungsinya dengan baik, dimana terlihat bahwa adanya perlakuan yang sama, serta sikap ramah dan simpatik dari petugas yang diterima oleh setiap masyarakat dalam hal pelayanan Kartu Tanda Penduduk di kantor Kelurahan Rangas, Kecamatan Simboro kepulauan, Kab. Mamuju.

F. Faktor - faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk

1. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia dalam hal ini adalah staf kelurahan Rangas yang dituntut untuk mampu memberikan kualitas pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Hasil penelitian yang menggambarkan tentang pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam hal ini pemohon KTP oleh staf kelurahan, dapat dilihat dalam tabel di bawah ini :

TABEL 16
 PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PEMOHON KARTU TANDA
 PENDUDUK (KTP) MERASA DILAYANI DENGAN BAIK OLEH STAF
 KELURAHAN

NO	PENDAPAT RESPONDEN	FREKUENSI (F)	NILAI	SKOR	PERSENTASE (%)
1.	Sangat Setuju	10	5	50	16,67
2.	Setuju	38	4	152	63,33
3.	Ragu-ragu	3	3	9	5,00
4.	Tidak Setuju	4	2	8	6,67
5.	Sangat Tidak Setuju	5	1	5	8,33
	JUMLAH	60		224	100,00

Sumber : Data Primer Mei – Juni 2006

Hasil penelitian sesuai dengan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 60 responden. 10 responden (16,67 %) menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tentang pemohon merasa dilayani dengan baik oleh staf kelurahan. 38 responden (63,33 %) menyatakan setuju terhadap pernyataan tentang pemohon merasa dilayani dengan baik oleh staf kelurahan, 3 responden (5 %) menyatakan ragu-ragu terhadap pernyataan tentang pemohon merasa dilayani dengan baik oleh staf kelurahan, 4 responden (6,67 %) menyatakan tidak

setuju terhadap pernyataan tentang pemohon merasa dilayani dengan baik oleh staf kelurahan, dan 5 responden (8,33 %) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tentang pemohon merasa dilayani dengan baik oleh staf kelurahan.

Hasil perhitungan skor menunjukkan nilai $224/300 \times 100 \% = 74,66\%$. Dengan demikian disimpulkan bahwa pemohon KTP merasa dilayani dengan baik oleh staf kelurahan dikategorikan "tinggi".

Menanggapi pendapat responden tersebut informan menyatakan bahwa setiap petugas di kantor kelurahan Rangas diinstruksikan untuk memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat. Dan hal ini mendapatkan sambutan yang positif dari masyarakat.

2. Fasilitas Pendukung

Fasilitas merupakan salah satu faktor penting dalam rangka mendukung pelayanan Kartu Tanda Penduduk di kelurahan Rangas, kecamatan Simboro Kepulauan Kabupaten Mamuju.

Karena itu keberadaan fasilitas pendukung pelayanan yang memadai sangatlah dibutuhkan oleh setiap kantor yang menginginkan pemberian kualitas pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Hasil penelitian yang menggambarkan tentang ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan KTP, dapat dilihat dalam tabel di berikut ini :

TABEL 17
 PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KETERSEDIAAN FASILITAS
 PENDUKUNG PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)

NO	PENDAPAT RESPONDEN	FREKUENSI (F)	NILAI	SKOR	PERSENTASE (%)
1.	Sangat Setuju	7	5	35	11,67
2.	Setuju	6	4	24	10,00
3.	Ragu-ragu	4	3	12	6,67
4.	Tidak Setuju	33	2	66	55,00
5.	Sangat Tidak Setuju	10	1	10	16,67
	JUMLAH	60		147	100,00

Sumber : Data Primer Mei – Juni 2006

Hasil penelitian sesuai dengan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 60 responden, 7 responden (11,67 %) menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tentang tersedianya fasilitas pendukung pelayanan KTP, 6 responden (10%) menyatakan setuju terhadap pernyataan tentang tersedianya fasilitas pendukung pelayanan KTP, 4 responden (6,67 %) menyatakan ragu-ragu terhadap pernyataan tentang tersedianya fasilitas pendukung pelayanan KTP, 33 responden (55 %) menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan tentang tersedianya fasilitas pendukung pelayanan KTP, dan 10 responden

(16,67 %) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tentang tersedianya fasilitas pendukung pelayanan KTP.

Hasil perhitungan skor menunjukkan nilai $147/300 \times 100 \% = 49\%$. Dengan demikian disimpulkan bahwa ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan KTP dikategorikan "sedang".

Berdasarkan hasil olahan data dari para responden terlihat bahwa sebagian besar responden merasa kurangnya fasilitas pendukung pelayanan KTP.

3. Keterjangkauan Biaya

Masalah biaya juga menjadi salah satu faktor yang cukup berpengaruh dalam segala bentuk pelayanan. Masyarakat tentunya mengharapkan keterjangkauan biaya pelayanan terutama dalam hal pelayanan KTP.

Oleh karenanya persoalan biaya harus ada regulasinya, sehingga masyarakat memahami sepenuhnya kewajiban untuk membayar jasa pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah.

Di Kabupaten Mamuju, masalah biaya KTP di regulasi melalui Peraturan Daerah Kabupaten Mamuju, Nomor : 14 Tahun 2003, dimana untuk pengurusan KTP, dikenakan biaya sebesar Rp.12.500,-.

Hasil penelitian yang menggambarkan tentang keterjangkauan biaya pelayanan KTP, dapat dilihat dalam tabel di bawah ini :

TABEL 18
 PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KETERJANGKAUAN BIAYA
 PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)

NO	PENDAPAT RESPONDEN	FREKUENSI (F)	NILAI	SKOR	PERSENTASE (%)
1.	Sangat Setuju	10	5	50	16,67
2.	Setuju	35	4	140	58,33
3.	Ragu-ragu	6	3	18	10,00
4.	Tidak Setuju	5	2	10	8,33
5.	Sangat Tidak Setuju	4	1	4	6,67
	JUMLAH	60		222	100,00

Sumber : Data Primer Mei – Juni 2006

Hasil penelitian sesuai dengan table di atas menunjukkan bahwa dari 60 responden, 10 responden (16,67%) menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tentang biaya pengurusan KTP terjangkau oleh masyarakat, 35 responden (58,33 %) menyatakan setuju terhadap pernyataan tentang biaya pengurusan KTP terjangkau oleh masyarakat, 6 responden (10 %) menyatakan ragu-ragu terhadap pernyataan tentang biaya pengurusan KTP terjangkau oleh masyarakat, 5 responden (8,33 %) menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan tentang biaya pengurusan KTP terjangkau oleh masyarakat, dan

4 responden (6,67 %) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tentang biaya pengurusan KTP terjangkau oleh masyarakat.

Hasil perhitungan skor menunjukkan nilai $222/300 \times 100 \% = 74 \%$.

Dengan demikian disimpulkan bahwa biaya pengurusan KTP terjangkau oleh masyarakat dikategorikan "tinggi".

Berdasarkan hasil olahan data dari para responden terlihat bahwa sebagian besar responden merasa biaya sebesar Rp.12.500,- untuk pengurusan KTP dianggap sangat terjangkau. dan tentunya biaya tersebut sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Mamuju, Nomor : 14 Tahun 2003.

4. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu juga menjadi salah satu indikator yang baik secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Pelayanan yang cepat dan tepat waktu tentunya menjadi dambaan masyarakat. Dimana tuntutan globalisasi saat ini, sangat mengutamakan pentingnya ketepatan waktu.

Hasil penelitian yang menggambarkan tentang ketepatan waktu pelayanan KTP, dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

TABEL 19
 PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KETEPATAN WAKTU
 DALAM PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)

NO	PENDAPAT RESPONDEN	FREKUENSI (F)	NILAI	SKOR	PERSENTASE (%)
1.	Sangat Setuju	10	5	50	16,67
2.	Setuju	9	4	36	15,00
3.	Ragu-ragu	1	3	3	1,66
4.	Tidak Setuju	28	2	56	46,67
5.	Sangat Tidak Setuju	12	1	12	20,00
	JUMLAH	60		157	100,00

Sumber : Data Primer Mei – Juni 2006

Hasil penelitian sesuai dengan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 60 responden, 10 responden (16,67 %) menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tentang KTP diselesaikan dengan tepat waktu, 9 responden (15 %) menyatakan setuju terhadap pernyataan tentang KTP diselesaikan dengan tepat waktu, 1 responden (1,67%) menyatakan ragu-ragu terhadap pernyataan tentang pengurusan KTP diselesaikan dengan tepat waktu, 28 responden (46,67 %) menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan tentang KTP diselesaikan dengan tepat waktu, dan 12 responden (20%) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tentang KTP diselesaikan dengan tepat waktu.

Hasil perhitungan skor menunjukkan nilai $157/300 \times 100 \% = 52,33\%$. Dengan demikian disimpulkan bahwa kriteria pengurusan KTP diselesaikan dengan tepat waktu dikategorikan "sedang".

Berdasarkan kecendrungan jawaban responden, mereka memberikan penilaian bahwa KTP diselesaikan sering tidak tepat waktu.

Hasil wawancara dengan pihak informan membenarkan hal itu, mereka mengatakan bahwa akhir-akhir ini seringnya terjadi pemadaman listrik pada siang hari yang menyebabkan aktivitas komputerisasi sering terhambat, sehingga menyebabkan keterlambatan penyelesaian KTP.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Penelitian mengenai Efektifitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kelurahan Rangas Kecamatan Simboro Kepulauan Kabupaten Mamuju, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Kesederhanaan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di kategorikan "tinggi" dengan nilai 70,16%. Hal ini diperkuat pula oleh persepsi masyarakat yang menyatakan bahwa pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kelurahan Rangas, dirasakan mudah dan tidak berbelit-belit.
2. Kepastian Persyaratan Aministrasi di kategorikan "sedang" dengan nilai 66,83%. Hal tersebut senada dengan persepsi masyarakat yang menyatakan bahwa ada kepastian unit yang harus dituju oleh masyarakat dalam melakukan pengurusan suatu jenis layanan, namun publikasi tentang pelayanan kartu tanda penduduk masih jarang dilakukan oleh pihak Kelurahan .
3. Keterbukaan prosedur di kategorikan "tinggi" dengan nilai 78,49%. Hal ini ditandai dengan kejelasan informasi, yaitu informasi yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan pelayanan serta adanya sosialisasi tentang pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

4. Efisiensi di kategorikan "sedang" dengan nilai 60,66%. Berdasarkan hasil pengamatan kami, bahwa dari segi efisiensi biaya sudah dapat terjangkau oleh masyarakat, namun dalam hal efisiensi waktu pelayanan KTP, belum sepenuhnya dapat memenuhi keinginan masyarakat.

5. Keadilan di kategorikan "tinggi" dengan nilai 76,33%. Hal ini tandai dengan adanya perlakuan yang sama serta sikap yang ramah / simpatik dari petugas yang diterima oleh setiap masyarakat di kantor Kelurahan Rangas Kecamatan Simkep Kab. Mamuju.

6. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) antara lain sebagai berikut :

~ Sumber Daya Manusia dalam hal ini adalah staf kelurahan Rangas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, dikategorikan "tinggi" dengan nilai 74,66%. Hal ini tandai dengan kemampuan staf kelurahan dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, sehingga memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

~ Fasilitas Pendukung

Fasilitas pendukung pelayanan KTP yang ada di Kelurahan Rangas, sudah dianggap cukup memadai oleh masyarakat. Namun Pelayanan KTP justru terbentur pada Bagian Kependudukan dan Catatan Sipil Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten sebagai pihak yang mempunyai kewenangan pembuatan KTP. Dimana pada Kantor ini hanya terdapat 4 unit Computer

yang melayani pembuatan KTP untuk 15 Kecamatan yang ada di Kabupaten Mamuju.

Sehingga oleh sebagian masyarakat menganggap fasilitas pendukung pelayanan KTP masih kurang memadai. Sehingga untuk hal ini dikategorikan "sedang" dengan nilai 49%.

~ Keterjangkauan Biaya

Untuk faktor keterjangkauan biaya dikategorikan "tinggi" dengan nilai persentase 74%. Hal ini menandakan bahwa biaya pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), masih dapat dijangkau oleh masyarakat.

~ Ketepatan Waktu

Masalah waktu dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), terkadang dikeluhkan oleh sebagian masyarakat di Kelurahan Rangas, sebab sering terjadi keterlambatan dalam penerimaan Kartu Tanda Penduduk (KTP) itu sendiri. Hal ini menjadi dilema tersendiri bagi pihak Kelurahan sebab meskipun prosedur pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), telah dilakukan dengan cepat di tingkat kelurahan namun yang menjadi kendala adalah proses input dan output di tingkat kabupaten yang sering mengalami keterlambatan. Sehingga untuk masalah ketepatan waktu dikategorikan "sedang" dengan nilai 52,33%.

B. Saran

1. Pihak yang terkait dengan pelayanan kesehatan di Kabupaten Pangkep perlu meningkatkan pelayanan kesehatan dengan cara meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan yang ada melalui pelatihan dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Selain itu, perlu juga meningkatkan lagi pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang sudah ada agar dapat dijangkau oleh penduduk, terutama penduduk di daerah-daerah yang terpencil dan pedesaan.
2. Meningkatkan pelayanan kesehatan dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang sudah ada dengan cara meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang ada melalui pelatihan dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Selain itu, perlu juga meningkatkan lagi pelayanan KTP yang sudah ada agar dapat dijangkau oleh penduduk, terutama penduduk di daerah-daerah yang terpencil dan pedesaan.
3. Komitmen untuk meningkatkan pelayanan kesehatan harus dilaksanakan dengan cara meningkatkan mutu pelayanan kesehatan melalui pelatihan dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Selain itu, perlu juga meningkatkan lagi pelayanan KTP yang sudah ada agar dapat dijangkau oleh penduduk, terutama penduduk di daerah-daerah yang terpencil dan pedesaan.
4. Penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan cara meningkatkan mutu pelayanan kesehatan melalui pelatihan dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Selain itu, perlu juga meningkatkan lagi pelayanan KTP yang sudah ada agar dapat dijangkau oleh penduduk, terutama penduduk di daerah-daerah yang terpencil dan pedesaan.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU – BUKU

- Adam I Indrawijaya, 1987. *Perilaku Organisasi*, Sinar Baru, Bandung.
- Batinggi, Ahmad dan Badu Achmad, 1998. *Manajemen Pelayanan Umum*, Bahan kuliah STIA-LAN.
- Handyaningrat, Sarwono, 1994. *Pengantar ilmu Administrasi dan Manajemen*, Gunung Agung, Jakarta.
- Hardjosoedarmo, Soewarso, 1999. *Total Quality Management*, Penerbit Andi Yogyakarta.
- Hidayat, 1985. *Efektifitas*, Majalah Prisma, edisi Mei
- Lubis Hari, Husaini M, 1987. *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*, Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial UI, Jakarta.
- Moenir, H.A.S, 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sanapiah, Azis, 2000. *Pelayanan Yang Berorientasi Kepada Kepuasan Masyarakat* Jurnal Administrasi Negara, Vol.6 nomor 1.
- Siagian S.P, 1993. *Analisa Serta Perumusan Kebijaksanaan dan Strategi*, Jakarta
- Soedarsono dkk, 2000. *Strategi Pelayanan Prima*, Jakarta LAN-RI
- Soedjadi, F.X, 1994. *Organization and Method, Penunjang Berhasilnya Proses Manajemen*, CV. Haji mas agung, Jakarta.

- Suit, Jusuf, dan Almasdi, 1992. *Aspek Sikap Mental dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ghalila Indonesia, Jakarta.
- Sugiyono, 1997. *Metode Penelitian Administrasi*, CV. Alfa Beta, Bandung.
- Supranto.J. 1998. *Pengukuran Kualitas Pelayanan*, Bumi Aksara Jakarta.
- Sutopo. 2000. *Pelayanan Prima*, Jakarta, LAN-RI.
- Tjiptono Fandy, 1997. *Prinsip Quality service*, Penerbit Andi Yogyakarta,

B. DOKUMEN

- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor 81 Tahun 1993.
- Surat Menteri Dalam Negeri, Nomor 474-4/784/POUD, Tanggal 2 Maret 1982
- Surat Menteri Koordinator Bidang Pengawasan Pembangunan dan Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor 54/MK/WASPAN/6/98, Tanggal 1 Juni 1998.
- Peraturan Daerah Kabupaten Mamuju, Nomor 22 Tahun 2001, Tanggal 30 April 2001.
- Peraturan Daerah Kabupaten Mamuju, Nomor 14 Tahun 2003, Tanggal 19 November 2003.