

SKRIPSI

PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BONE

Oleh :

ANDIKA MARGAWAN

E211 12 274



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

2019





UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

ABSTRAK

Andika Margawan (E21112274), Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, xiv+ 97 Halaman+ 4 Gambar + 3 Tabel+ 24 Pustaka (2005-2015)+ 5 Lampiran. Dibimbing oleh Dr. Hamsinah, M.Si dan Drs. Nelman Edy, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dalam hal memenuhi kebutuhan masyarakat tentang Administrasi Kependudukan terkhusus dalam penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)

Penelitian ini menggunakan Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif yang memakai teknik pengambilan data dengan cara melakukan wawancara serta observasi langsung guna menyajikan data data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang terjadi di lapangan.

Dari Hasil Penelitian Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, Pelayanan yang diselenggarakan masih belum bisa mencapai Pelayanan yang maksimal , hal tersebut dikarenakan masih adanya hasil yang kurang baik merujuk pada indikator penilaian pelayanan yang penulis gunakan. Adapun dari hasil penelitian tersebut yang masih memiliki kekurangan terkait dalam penyelenggaraan pelayanan yaitu terkait masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki E-KTP, prosedur/alur pelayanan yang masih rumit dan dirasakan sulit oleh masyarakat,serta pelayanannya yang masih kurang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan E-KTP.

Kata Kunci: Pelayanan, Pelayanan Profesional, E-KTP





HASANUDDIN UNIVERSITY

SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE

DEPERTEMENT OF ADMINISTRATION SCIENCE

STUDY PROGRAM OF PUBLIC ADMINISTRATION SCIENCE

ABSTRACT

Andika Margawan (E21112274), Service for Making Electronic Population Sign Cards (E-KTP) in the Population and Civil Registration Service of Bone Regency, xiv + 97 Pages + 4 Images + 3 Tables + 24 Libraries (2005-2015) + 5 Attachments. Guided by Dr. Hamsinah, M.Sc and Drs. Nelman Edy, M.Sc.

This study aims to describe and analyze Public Services organized by the Bone Population and Civil Registration Service in terms of meeting the community's needs regarding Population Administration specifically in the implementation of Electronic Population Identity Card Making Services (E-KTP)

This study uses a Qualitative Descriptive Research Method that uses data collection techniques by conducting interviews and direct observation in order to present data data systematically, factually and accurately about the facts that occur in the field.

From the results of the research on the service of making E-KTP in the Population and Civil Registration Service of Bone Regency, the services held still cannot reach maximum service, this is because there are still poor results referring to the assessment indicators of services that I use. As for the results of these studies which still have disadvantages related to service delivery, which is related to the still many people who do not have E-KTP, procedures / service lines that are still complicated and difficult for the community, and services that are still less adaptive to community needs for manufacturing services E-KTP.



Keywords : Service, Profesional of Service, Electronic ID Cards

Optimization Software:
www.balesio.com



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

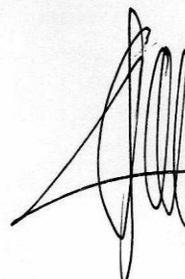
Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andika Margawan
Nim : E211 12 274
Departemen : Ilmu Administrasi
Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul " **PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BONE** " adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar

Makassar, 2 Juli 2019

Penyusun




ANDIKA MARGAWAN
E211 12 274



Optimization Software:
www.balesio.com



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Andika Margawan
NIM : E211 12 274
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone

Telah diperiksa oleh Ketua Departemen Ilmu Administrasi dan Pembimbing serta dinyatakan layak untuk diajukan ke Sidang Skripsi Program Studi Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar.

Makassar, 2 Juli 2019

Menyetujui :

Pembimbing I,

Dr. Hamsinah, M.Si
Nip.19551103 19870 2 2001

Pembimbing II,

Drs. Nelman Edy, M.Si
Nip. 19610717 198702 2 001

Mengetahui :

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

Dr.H. Nurdin Nara, M.Si
Nip. 19630903 198903 1 002





UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Andika Margawan
Nim : E21112274
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Tugas Karya Akhir : Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone

Telah dipertahankan dihadapan sidang penguji skripsi Program Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, Pada Hari Senin 22 Juli 2019.

Dosen Penguji Skripsi

	Nama Penguji
Ketua Sidang	: Dr. Hamsina, M.Si
Sekretaris Sidang	: Drs. Nelman Edy, M.Si
Anggota	: Prof. Dr. Sulaiman Asang, MS Dr. Nurdin Nara, M.Si Dr. Muhammad Rusdi, M.Si

Tanda Tangan

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Rabbil Alamin, Segala puji bagi Allah SWT karena atas berkat, rahmat serta karunianya penulis masih diberikan kesehatan dan diberikan kekuatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Dan tak lupa penulis menghaturkan shalawat serta salam kepada junjungan kita sebagai umat muslim yaitu baginda Rasulullah SAW. Adapun judul skripsi yang penulis telah selesaikan yaitu “ **Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone**”

Penulis menyusun skripsi ini dalam rangka memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar sarjana (S1) pada Departemen Ilmu Administrasi Fisip Unhas. Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis mengucapkan ucapan terima kasih yang tiada terhingga kepada kedua orang tua penulis yaitu, bapak tercinta saya Abdul Kahar serta mama tercinta Sitti Ariana yang tetap sabar dalam membimbing, menasehati, memberikan motivasi, cinta, dan kasih sayangnya kepada penulis serta doa yang selalu mereka panjatkan.

Untuk saudara tercinta saya Ariska dan Afika yang selalu memberikan semangat serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini dan semoga kita tetap menjadi anak yang selalu menjadi kebanggan orang tua.



Terima kasih juga kepada Ibu **Dr. Hamsina, M.Si** selaku pembimbing I dan kepada bapak **Drs. Nelman Edy, M.Si** selaku pembimbing II yang tetap sabar memberikan bimbingan, telah banyak memberikan masukan, dukungan serta arahnya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini tentunya tak lepas pula dari bantuan dari berbagai pihak yang memberikan bantuannya secara langsung maupun tak langsung. Oleh karena pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, teruntuk kepada :

1. Ibu **Prof. Dr. Hj. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA.** selaku Rektor beserta para Wakil Rektor dan staf Universitas Hasanuddin.
2. Bapak **Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta para staf dan jajarannya.
3. Bapak **Dr. H. Nurdin Nara, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi dan Bapak **Muh.Tang Abdullah, S.Sos, M.AP** selaku sekretaris Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
4. Para Dosen Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
5. Terima kasih kepada Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan saran dan perbaikan



6. Seluruh Staf Akademik Fisip Unhas dan Seluruh Staf Departemen ilmu Administrasi yang telah membantu dalam kepengurusan surat serta kelengkapan penulis selama kuliah
7. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil beserta seluruh pegawai yang telah memberikan bantuan kepada penulis pada saat melakukan penelitian
8. Adik tersayang dan tercinta A.Riska Amalia Novianti Putri yang telah selalu menemani penulis, selalu memberikan dukungan, mengorbankan waktu dan tenaganya untuk penulis, dan selalu memberikan semangat untuk penulis dalam penyelesaian skripsi ini
9. Keluarga Besar Bapak dan Keluarga Besar mama yang telah memberi dukungan kepada penulis untuk penyelesaian skripsi
10. Teman Angkatan selama perkuliahan "*Regeneration Of Leader Administration*" (RELASI) 2012 selalu memberikan semangat , perhatian, dorongan kepada penulis
11. Segenap Keluarga Besar Humanis Fisip Unhas yang menjadi rumah kedua penulis bersama orang-orangnya yang selalu membuat penulis nyaman dikampus
12. Keluarga besar Sodec Fisip Unhas yang selalu menjadi tempat indah dan tempat yang buat nyaman penulis selama berada di kampus.
13. Segenap Keluarga Besar Ikatan Keluarga Mahasiswa Bone (IKMB) yang menjadi tempat serta ruang belajar bagi penulis



14. Para senior-senior yang tetap selalu memberikan semangat serta dukungan dan pelajaran dalam pengalamannya kepada penulis dalam rangka penyelesaian skripsi ini

15. Teman-teman KKN Gel.96 Kabupaten Bantaeng Kecamatan Eremerasa Kabupaten Bantaeng terkhusus posko Desa Parangloe Asmal, Andin, serta wirna telah memberikan kenangan indahnyanya selama 2 bulan mengabdikan di masyarakat

16. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan doanya. Semoga bantuan dari semua pihak mendapatkan balasan pahala dari Allah SWT.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Makassar, 2 Juli 2019

Penulis



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I Pendahuluan	
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Rumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian.....	8
I.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II Tinjauan Pustaka	
II.1 Konsep Pelayanan Publik	9
II.1.1 Pengertian Pelayanan	9
II.1.2 Pengertian Publik	13
II.1.3 Pengertian Pelayanan Publik	15
II.1.4 Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	18
II.2 Asas Pelayanan Publik.....	22
II.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	24



II.1.7 Ruang Lingkup Pelayanan Publik	28
II.1.8 Standar Pelayanan Publik	29
II.1.9 Penyelenggaraan Pelayanan Publik	30
II.1.10 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	32
II.2 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	33
II.2.1 Pengertian Kualitas	33
II.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	34
II.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	40
II.3 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).....	41
II.3.1 Dasar Hukum.....	41
II.3.2 Pengertian E-KTP.....	41
II.4 Kerangka Konsep.....	42

BAB III METODE PENELITIAN

III.1. Pendekatan Penelitian	46
III.2 Lokasi Penelitian	46
III.3 Informan Penelitian	46
III.3 Tipe dan Dasar Penelitian.....	47
III.4 Sumber Data	47
III.5 Teknik Pengumpulan Data.....	47
III.6 Teknik Analisis Data.....	48
III.7 Fokus Penelitian	49

BAB IV GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN 53

Gambaran Umum Kabupaten Bone.....	53
4.1 Letak Geografi Kabupaten Bone.....	53



IV.1.2 Penduduk Kabupaten Bone	53
IV.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone	56
IV.2.1 Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone	56
IV.2.2 Struktur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone	56
IV.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone	58
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
V.1 Indikator Efektif	68
V.2 Indikator Sederhana	72
V.3 Indikator Kejelasan dan Kepastian (Transparan)	78
V.4 Indikator Keterbukaan	80
V.5 Indikator Efisiensi	82
V.6 Indikator Ketepatan Waktu	86
V.7 Indikator Responsive	87
V.8 Indikator Adaptif	90
BAB VI PENUTUP	
VI.1 Kesimpulan	93
VI.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	97



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin	55
Tabel 2. Jumlah Penduduk Wajib E-KTP, Sudah Rekam E-KTP, dan Belum Rekam E-KTP	69
Tabel 3. Standar Opersional Prosedur Persyaratan Pelayanan Pembuatan E-KTP.....	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	44
Gambar 2. Peta Wilayah Kabupaten Bone	53
Gambar 3. Struktur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone	58
Gambar 4. Standar Operasional Prosedur Alur Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik	75



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan. Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut : Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara

untuk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik”



Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik, Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2005 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu, pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administratif, misalnya Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta kelahiran, Akta Pernikahan, dan Paspor. Pelayanan dalam bentuk barang misalnya, jaringan telepon, dan penyedia tenaga listrik, sedangkan pelayanan dalam bentuk jasa misalnya, pendidikan, pos, dan pemeliharaan kesehatan.

Pemerintah sebagai penyedia dan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab dan terus menerus berupaya untuk melaksanakan tugas dan fungsinya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Instansi pemerintah daerah

Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik yaitu pada pelayanan administrasi dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu



Keluarga (KK) dan Akta. Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh Kepala Kantor dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui sekretaris daerah. Adapun tugas pokok dari Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan urusan rumah tangga pemerintah daerah dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yaitu melayani dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Administrasi dan legalisasi.

Pembuatan E-KTP merupakan salah satu wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya. E-KTP merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan. Alasannya adalah karena E-KTP menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) dan sesuai dengan UU Nomor 24 Tahun 2013 pasal 63 ayat 1 yang berbunyi penduduk WNI dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dan sudah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah

atau pernah menikah wajib memiliki KTP elektronik..



Pemerintah sebagai pihak yang bertugas mengurus sistem kependudukan di Indonesia dalam hal ini adalah Kementerian Dalam Negeri melakukan program terbaru yaitu E-KTP, mengingat bahwa pendataan warga negara banyak terjadi kesalahan yang mengakibatkan buruknya data kependudukannya di Indonesia.

Pembuatan E-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberikan peluang kepada penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasikan KTP-nya. Permasalahan yang timbul akibat pembuatan E-KTP antara lain adalah masih terdapat oknum-oknum yang memalsukan E-KTP sehingga masyarakat dapat mempunyai lebih dari satu E-KTP sekaligus, hal inilah yang harus dilihat lebih teliti oleh pemerintah. Karena apabila masyarakat membuat E-KTP palsu maka hal itu dapat membuat data mereka tidak terekam dan dapat dinonaktifkan.

Adapun fungsi-fungsi dari pembuatan E-KTP sendiri, di antaranya adalah mencegah terjadinya pemalsuan KTP atau KTP ganda, berlaku sebagai identitas

ku secara nasional dengan begitu tak perlu khawatir membuat KTP secara
uk pembukaan rekening bank, pengurusan izin dan sebagainya, serta



terciptanya sebuah keakuratan dari data penduduk mendukung suatu program pembangunan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan lembaga pemerintahan yang terkait dalam proses pelaksanaan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), namun dalam proses pelaksanaannya, pembuatan E-KTP terdapat beberapa permasalahan yang terjadi. Salah satu kasusnya terdapat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone,

Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone menjelaskan bahwa jumlah penduduk yang ada di kabupaten sebanyak 861.071 jiwa, yang terdaftar wajib mendapatkan E-KTP sebanyak 622.329 jiwa dan hanya terdapat yang memiliki E-KTP di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebanyak 491.118 jiwa, dan yang belum melakukan perekaman jumlahnya sebanyak 131.211 jiwa (rakyatsulsel.com,2 september 2016)

Adapun informasi lain terkait dengan masalah E-KTP ini yaitu pelayanan serta peran pemerintah yang masih kurang efektif dalam melaksanakan program E-KTP ,yaitu dengan banyaknya keluhan masyarakat, salah satunya Warga Desa

re Kecamatan Ulaweng Kabupaten Bone mengatakan “seminggu lalu telah



melakukan perekaman E-KTP tapi hampir satu bulan belum jadi E-KTP ku karena Blangko E-KTP belum pi tersedia “kata Misriadi (pantaudesa.com,3 agustus 2016)

Permasalahan sama yang didapatkan oleh media online bonepos.com, Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Andi Darmawan mengungkapkan untuk memenuhi kuota E-KTP bagi 100 ribu lebih warga bone yang belum melakukan perekaman ini, pihaknya masih membutuhkan kurang lebih 127.218 blangko permohonan. (bonepos.com)

Permasalahan berikutnya mengenai fasilitas, sarana dan prasarana yang terkait dalam proses pelaksanaan pembuatan E-KTP yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, seperti yang diberitakan oleh tribunbone.com perekaman dengan menggunakan jaringan Telkom tersebut terhenti akibat jaringan yang bermasalah, benroller (aplikasi perekaman) sementara bermasalah dan dalam tahap perbaikan, maka perekaman E-KTP untuk sementara waktu tidak dapat dilakukan , tulis Disdukcapil Bone dalam pengumuman yang ditempel di sejumlah titik ruangan kantor tersebut (tribunbone.com 7 september 2016)



Penelitian Pelayanan E-KTP sebelumnya telah dilakukan oleh Ayudini Samudri pada tahun 2017 yang berjudul “Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar”. Penelitian tersebut memiliki kesamaan fokus penelitian dengan penelitian ini, mengenai Kualitas Pelayanan E-KTP. Hal yang membedakan yaitu teori yang dipakai untuk membandingkan permasalahan terjadi serta lokus penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.

Berdasarkan beberapa informasi terkait pelaksanaan dalam proses Pelayanan E-KTP diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone tentang **“Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone “**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah” Bagaimana Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone ?”



1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan masukan bagi berbagai pihak khususnya kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada Kabupaten Bone, sehingga dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan yang berlaku.

b.. Akademik

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan media informasi ataupun referensi khususnya untuk administrator agar dapat menciptakan pelayanan publik yang berkualitas guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menjadi sumbangan data empiris bagi pembangunan ilmu pengetahuan terutama bidang ilmu administrasi publik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep Pelayanan Publik

II.1.1 Pengertian Pelayanan

Secara harfiah, menurut kamus bahasa Indonesia. Karya WJS Poerwadarminta, 1985, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain, seperti tamu, pembeli. Sedangkan di bidang manajemen, beberapa pakar menguraikannya secara beragam yang diperoleh dari kata “SERVICE”, di antaranya adalah sebagai berikut:

- *Self Awareness & self Esteem* yaitu Menanamkan kesadaran diri bahwa melayani adalah tugasnya dan melaksanakannya dengan menjaga martabat diri dan pihak lain yang dilayani
- *Empathy & Enthusiasm* yaitu Mengetengahkan empati dan melayani pelanggan dengan penuh kegairahan
- *Reform* yaitu Berusaha untuk selalu memperbaiki pelayanan
- *Vision & Victory* yaitu Berpandangan ke masa depan dan memberikan layanan yang baik untuk memenangkan semua pihak
- *Initiative & Impressive* yaitu Memberikan layanan dengan penuh inisiatif dan mengesankan pihak yang dilayani

Care & Cooperative yaitu Menunjukkan perhatian kepada konsumen dan membina kerja sama yang baik



- *Empowerment & Evaluation* yaitu Memberdayakan diri secara terarah dan selalu mengevaluasi setiap tindakan yang telah dilakukan.

Dari uraian masing-masing kata diatas, maka dalam pelayanan (*service*) ada beberapa dimensi/ persyaratan yang harus dipenuhi antara lain: kesadaran untuk melayani, empati kepada pelanggan, selalu memperbaiki pelayanan, berpandangan kemasadepan, penuh inisiatif, menunjukkan perhatian dan selalu melakukan evaluasi.

Salah satu fungsi-fungsi dari birokrasi pemerintahan adalah memberikan pelayanan bagi masyarakat, yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain. Pelayanan dilakukan oleh pemerintah atau organisasi swasta untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Pelayanan menyangkut tiga hal yaitu cara melayani, memberikan pelayanan pada orang lain dan memperoleh imbalan, memberikan pelayanan sehubungan dengan jual beli jasa. Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “ pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan menyediakan barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan yang efektifnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan



berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 4) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.” Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Menurut H.A.S Moenir (2002: 16-17) mengemukakan pelayanan sebagai berikut:

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, oleh karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.

Memahami pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan seseorang, sekelompok orang atau suatu badan yang tergabung dalam satu kepentingan umum sehingga arti pelayanan dan pelayanan umum pada dasarnya tidak jauh berbeda, keduanya mempunyai kepentingan yang sama yaitu, untuk memenuhl kebutuhan

ntingan orang lain.



Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam yaitu (Moenir, 2014:190):

a. 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.

b. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas.tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari peranannya.Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Layanan tulisan terdiri atas dua golongan, pertama layanan 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 atas permohonan, laporan keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

c. Layanan berbentuk 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.



Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006: 2)

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas melayani, membantu, menyiapkan, mengurus dan menyelesaikan keperluan baik itu barang ataupun jasa yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang ada pada organisasi atau lembaga perusahaan.

II.1.2 Pengertian Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat atau negara. Publik yang mempunyai arti umum adalah public service yang berarti pelayanan umum, publik yang mempunyai arti masyarakat adalah *public relation* yang berarti hubungan masyarakat, sedangkan publik yang mempunyai arti negara adalah *public authorities* yang berarti kewenangan negara (Djamaludin, 1999:47).

menurut Labib (2007:3) publik adalah sejumlah orang yang dengan sesuatu mempunyai pandangan yang sama mengenai suatu masalah atau setidaknya



mempunyai kepentingan bersama dalam suatu masalah tersebut. Sejumlah orang tersebut tidak saling kenal satu sama lain, tetapi sebenarnya memiliki perhatian dan minat yang sama dalam suatu masalah.

Menurut Sinambela (2011:5) publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

Menurut Sugandi (2011:5) kata “publik” merupakan kata serapan yang berasal dari bahasa Inggris “public”, bahasa ini sudah digunakan bertahun-tahun oleh masyarakat bangsa Indonesia yang menyatakan bahwa publik ini diidentikkan dengan masyarakat. Kata masyarakat ini dalam pengertian umum menyatakan semua kalangan umum yang ditunjukkan pada keseluruhan rakyat.

Pendapat-pendapat ahli di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa publik adalah terkait erat dengan masyarakat ataupun sejumlah orang yang memiliki atau mempunyai kepentingan bersama terhadap permasalahan tertentu dan mempunyai kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik.



II.1.3 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik.

Produk dari suatu organisasi publik adalah pelayanan publik, sehingga produk pelayanan yang berkualitas menjadi tuntutan untuk pemberi pelayanan. Di dalam organisasi publik, unsur pelayanan menjadi sangat penting. Hal tersebut sesuai dengan paradigma baru administrasi publik yaitu *New Public Service*. Penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) di Indonesia dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat, oleh sebab itu ketiga istilah tersebut dipergunakan bersamaan dan tidak memiliki perbedaan yang mendasar.

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan “pelayanan publik adalah Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna”.

Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.



Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu:

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No:62/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan Publik diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

H.A.S. Moenir (2002: 7) menyatakan: “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.”

Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) Pelayanan Publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Pendapat lain dari Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 4)

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala usaha pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang



pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian

.Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Atik 2005:5).

sedangkan menurut Lewis dan Gilman (2005:22) pelayanan publik adalah layanan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani



dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat di pertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Dari beberapa pendapat ahli, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dan Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan publik ini yang dijalankan oleh pemerintah kepada publik haruslah benar-benar mampu seutuhnya menjadikan sebuah pelayanan publik ini berpihak kepada publik. intinya apa yang harus dibutuhkan oleh publik memang benar-benar dijalankan sesuai dengan aturan hukum yang berlaku seperti yang tertulis pada standar pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah. Sehingga pelayanan tersebut dapat terealisasi apa yang diinginkan oleh pemerintah terhadap publik, dan apa yang diinginkan oleh publik dapat terpenuhi.

II.1.4 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur di dalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik



diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan dan sesuai dengan tujuannya.

Atep Adya Barata (2003: 11) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.

Menurut H.A.S Moenir (2002: 8) unsur-unsur pelayanan antara lain:

1. Sistem, prosedur, dan metode

Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.



2. Personil

Personil yang lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

3. Sarana dan Prasarana

Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.

4. Masyarakat sebagai Pelanggan

Dalam pelayanan, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen baik itu dari tingkat pendidikan maupun perilakunya. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan adanya informasi yang jelas, prosedur yang mudah dan tidak berbelit belit serta membutuhkan adanya pengertian antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan agar tercipta pelayanan yang tertib dan optimal. Contohnya, seperti pada setiap kantor ataupun instansi pemerintah untuk memasang di kantornya tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) agar masyarakat mengetahui informasinya secara jelas.

Unsur yang tidak kalah penting selain sistem, prosedur, dan metode yaitu

Personil memiliki peranan penting dalam mewujudkan good government pelayanan yang baik dan berkualitas. Petugas yang ahli dalam bidangnya pasti melaksanakan tugasnya dengan baik, disiplin kerja, dan memberikan



pelayanan yang optimal pula. Petugas yang profesional sangat dibutuhkan agar bisa memberikan pelayanan dengan baik kepada pelanggan. Selain profesional juga petugas harus ramah, tanggap, terbuka dengan kritik dan cekatan dalam menghadapi pelanggan yang memiliki berbagai macam karakter.

Unsur lainnya yaitu sarana prasarana, unsur ini sebagai unsur pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan. Tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung dan memadai akan memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat sebagai pengguna. Selain itu bagi pemberi pelayanan juga akan lebih mudah dalam memberikan pelayanan yang baik. Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan optimal. Selain itu juga yang tidak boleh dilupakan masyarakat juga mempunyai kewajiban sebagai penggunaan layanan yaitu menaati segala prosedur pelayanan yang telah ditetapkan agar terjadi hubungan yang seimbang antara pemberi pelayanan dan penerima layanan.

Berdasarkan beberapa pendapat yang disampaikan di atas maka dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Unsur tersebut terdiri dari penyedia layanan, penerima layanan, jenis pelayanan, kepuasan pelanggan. Adanya unsur pelayanan yang baik yaitu, dengan tersedianya karyawan yang profesional dan sarana prasarana yang mendukung agar mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai

a layanan.



II.1.5 Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela, dkk (2011: 6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.



d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikutip oleh Eny Kusdarini (2011: 190) yakni yang terdiri dari 12 asas:

- a. Asas kepentingan umum,
- b. Asas kepastian hukum,
- c. Asas kesamaan hak,
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban,
- e. Asas keprofesionalan,
- f. Asas partisipasif,

Asas persamaan perlakuan/tidak deskriminatif,

Asas keterbukaan,

Asas akuntabilitas,



- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,
- k. Asas ketepatan waktu,
- l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

II.1.6 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan masyarakat, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan masyarakat, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam.

Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 Kegiatan Pelayanan Umum atau Publik antara lain:

a. Pelayanan *administrative*

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda



Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

a. *Business service*

menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan, dan perbankan;

b. *Trade sevice*

kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan;

c. *Infrastruktur service*

meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;

social and personal service



elayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan; dan

e. *Public administration*

yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu :

1. Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
2. Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.
3. Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.
4. Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

elayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan,



ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya. Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu);
- b. Meningkatkan produktifitas barang dan jasa;
- c. Ketepatan ukuran/kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yang cukup;
- d. Menimbulkan rasa kenyamanan;
- e. Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara.

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

II.1.7 Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 memaparkan Ruang Lingkup Pelayanan Publik yang dapat digolongkan kedalam 2 (dua) bentuk yakni :



Pelayanan barang dan jasa public

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah

kepada masyarakat. Pelayanan publik kategori ini bisa dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan kekayaan negara yang tidak bisa dipisahkan atau bisa diselenggarakan oleh badan usaha milik pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan (Badan Usaha Milik Negara/BUMN).

2. Pelayanan administrative

Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta benda; dan kegiatan administratif yang dilakukan oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima layanan.

11.1.8 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan publikasi sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan meliputi:



Prosedur pelayanan; Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

- b. Waktu penyelesaian; Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
- c. Biaya pelayanan; Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- d. Produk pelayanan; Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- e. Sarana dan prasarana; Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan; Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2009 :23-24).

II.1.9 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan

kum.



Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Batinggi Achmat (1999:53) adalah tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.

Dalam pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerjasama;
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan public
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik penyelenggara berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;

menempatkan pelaksana yang kompeten



- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelatihan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan public.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik hendaknya instansi memperhatikan hak dan kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan pada undang-undang.

II.1.10 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam kaitannya dengan pola pelayanan publik, keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan adanya empat pola pelayanan, yaitu :

- a. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

- b. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.



c. Terpadu

Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatukan.

2. Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

d. Gugus tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu.

Selain pola pelayanan sebagaimana yang telah disebutkan tersebut diatas, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka upaya menemukan dan

melakukan inovasi peningkatan pelayanan publik. Pengembangan pola penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud mengikuti prinsip-prinsip sebagaimana terdapat dalam pedoman ini.



II.2 Konsep Kualitas Pelayanan Publik

II.2.1 Pengertian Kualitas

Kualitas berasal dari bahasa latin “*QUALIS*” yang berarti “seperti sesungguhnya benda itu”. Menurut ISO (International Organization For Standarization) 8402, kualitas adalah “totalitas karakteristik kesatuan yang berkaitan dengan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang disampaikan”. Karakteristik yang dimaksudkan di atas adalah performansi, keandalan, mudah dalam penggunaan, estetika, dan pelayanan, dan mudah dioperasikan dan direparasi. Definisi di atas mempertahankan mutu dari segi nilai kualitatif dankuantitatif. Singkatnya, mutu suatu barang atau jasa yang diberi konsumen berhubungan dengan kepuasan konsumen menggunakan barang atau jasa bersangkutan. Bila konsumen puas, mutunya baik, tetapi tidak puas berarti mutunya jelek. Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan primer atau sekunder konsumen.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2004:2) adalah 1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan , 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan mutu, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan, 6) melakukan segala sesuatu secara benar dan setiap saat, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.



II.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. (Atep Adya Barata 2006:38).

Kualitas pelayanan menurut Ciptono (1992:2), kualitas berarti:

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

Sedangkan kualitas pelayanan mengacu kepada pengertian:

1. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik, langsung maupun atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberi kepuasan atas pengguna produk itu.

Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan (Gasperz, 1995:5)



Secara teoretis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melalukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki



banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

- a. Kinerja (performance);
- b. Keandalan (reliability);
- c. Mudah dalam penggunaan (ease of use);
- d. Estetika (esthetics), dan sebagainya.

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers).

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz dalam Sampara Lukman mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok.

- a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk;
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Dari Goetsch dan Davis dalam (Ibrahim 2008:22) dirumuskan bahwa kualitas

adalah sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai suatu yang berhubungan



dengan terpenuhinya harapan/ kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (masyarakat).

Para pakar lainnya yakni Evans dan Lindsay dalam (Ibrahim, 2008:22-23) melihat kualitas pelayanan itu dari berbagai segi, yakni dari segi pelanggan (masyarakat atau konsumen), dari sudut dasar produknya, dari sudut dasar pemakainya, dan dari sudut dasar nilainya. Dari sudut pelanggan, tentulah kualitas pelayanan itu muaranya pada kepuasan, sesuatu yang sebaik mungkin memuaskan. Dari sudut dasar produknya, tentulah ada spesifikasi dari setiap pelayanannya; sedangkan dari dasar pemakainya bermakna tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan/ konsumen/ masyarakat. Pada akhirnya dari dasar nilai maka kualitas pelayanan itu merupakan hubungan antara kegunaan/ kepuasan dengan harga yang harus dikeluarkan pelanggan/ konsumen/ masyarakat.

Dari kedua pakar ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan hendaknya dapat memenuhi kebutuhan para pelanggan, dan sasaran pengelolaan pelayanan adalah kepuasan pelanggan/ konsumen/ masyarakat luas (Ibrahim, 2008:23).

Kualitas pelayanan umum menurut Wyckof yang dikutip Tjiptono, yaitu sebagai berikut: "Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan

n. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (perceived) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dikatakan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima



melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk”.(Tjiptono, 2004:59)

Pelayanan umum baru dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan/keinginan atau kebutuhan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan umum yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan atau kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan umum harus diukur dan dinilai oleh masyarakat pengguna layanan.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Lukman dan Sugiyanto, yang menyatakan bahwa:

“Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparatur yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan.”(Lukman, 2001:12).

Hal senada pun diungkapkan oleh Tjiptono, yang menyebutkan bahwa:

“Citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan.

... adalah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa, sehingga merekalah yang ... ya menentukan kualitas pelayanan umum. Persepsi pelanggan terhadap



kualitas jasa atau pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.”(Tjiptono, 2004:61).

Lovelock (Fandy Tjiptono 2000: 59), menyebutkan kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan”. Kaitannya dengan pelayanan public kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan.

Selanjutnya, Fandy Tjiptono (2004: 121) menyebutkan ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa diantaranya :

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan dengan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negative atau tidak baik.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan diatas mengenai kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan, yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen baik itu

barang atau jasa yang diharapkan guna memenuhi harapan serta kepuasan tingkat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan kaitannya dengan di Dinas dukun dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan



mampu memberikan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat.

II.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Thoha dalam (Widodo 2001), Pelayanan Publik yang professional, artinya pelayanan public yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif
2. Sederhana
3. Kejelasan dan kepastian (transparan)
4. Keterbukaan
5. Efisiensi
6. Ketepatan waktu
7. Responsive
8. Adaptif

II.3 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)

II.3.1 Dasar Hukum

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan
Pasal 63 Ayat (1):

“Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau kawin wajib memiliki KTP Elektronik.”



II.3.2 Pengertian E-KTP

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan
Pasal 1 Angka (14):

“Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat E-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi dengan cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana.”

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2011 Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Pasal 1 Ayat (3):

“KTP berbasis NIK, yang selanjutnya disebut KTP Elektronik, adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana.”

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



Dari beberapa pengertian diatas, penulis menyimpulkan pengertian Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah suatu dokumen kependudukan yang memiliki

format data yang berbentuk elektronik yang data-datanya memuat rekaman elektronik biodata diri, sidik jari, iris mata, pas foto, serta tanda tangan pemiliknya yang telah dikeluarkan sebagai program oleh kementerian dalam negeri sejak tahun 2011.

II.4 Kerangka Konsep

Perkembangan teknologi informasi kini telah diterapkan di berbagai bidang. Pemerintah dalam perkembangan teknologi yang sekarang ini di tuntut untuk menyesuaikan diri, perkembangan teknologi yang dijalankan oleh pemerintah yaitu program baru sistem kependudukan di Indonesia berbentuk program Kartu Tanda Penduduk Elektronik E-KTP yang telah diluncurkan oleh Kementerian Pendudukan dan Catatan Sipil pada tahun 2011.

Program E-KTP ini dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada masing-masing daerah yang tersebar di Indonesia, salah satunya yaitu Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Bone.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone selaku dinas yang terkait mengenai program E-KTP memiliki banyak masalah dalam proses pelaksanaannya padahal program E-KTP ini bukan program yang baru diluncurkan oleh Kementerian Pendudukan dan Catatan Sipil.

Banyaknya masalah yang terjadi dalam Program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) maka fokus penelitian ini yaitu Pelayanan Pembuatan Kartu Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.



Untuk mendeskripsikan Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone, maka penulis merujuk pada pendapat Thoha Tentang Pelayanan Publik Yang Professional, bahwa :

1. Efektif mengandung arti bahwa pelayanan yang diselenggarakan lebih mengutamakan pada pencapaian tujuan dan sasaran terhadap pelayanan.
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah,cepat,tepat dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya prosedur/tata cara pelayanan yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan dapat secara jelas dan memberikan kepastian terhadap masyarakat.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta
5. Efisiensi, mengandung arti memberikan batasan terhadap persyaratan pelayanan hanya yang terkait dengan pencapaian pelayanan dengan memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan untuk mempermudah masyarakat.

Ketepatan waktu, mengandung arti pelaksanaan dan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.



7. Responsive, mengandung arti bahwa pemberi pelayanan harus dapat cepat dan tanggap dalam menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan, dan aspirasi masyarakat yang dilayani.
8. Adaptif, mengandung arti pelmberi pelayanan mampu dengan cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan , dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini :



GAMBAR 1. KERANGKA KONSEP



BAB III

METODE PENELITIAN

III.1. Pendekatan Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian , maka pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada dilapangan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelayanan kartu tanda penduduk (E-KTP) dengan mengacu pada pembuktian konsep atau teori yang digunakan .

III.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone, jalan A.mappanyukki, Macanang, Tanete Riattang Barat, Kabupaten Bone, Sulawesi Selatan.

III.3 Informan Penelitian

Informan penelitian dipilih secara *purposive sampling*. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian.

Informan penelitian itu yaitu

Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, sebagai penanggung jawab
secara umum,



2. Kepala Bidang Pelayanan sebagai informan yang mempunyai pengetahuan tentang bidang pelayanan,
3. Petugas pelayanan yang secara langsung melakukan kegiatan di pelayanan kepada masyarakat
4. masyarakat yang sedang dan telah melakukan pelayanan.

III.4 Tipe dan Dasar Penelitian

1. Tipe Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, yaitu memberikan penjelasan yang tepat terhadap permasalahan yang akan diteliti, serta menginterpretasikan dan menjelaskan data yang ada secara sistematis berdasarkan fakta-fakta yang terjadi dilapangan.
2. Dasar Penelitian ini adalah wawancara langsung yaitu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan (Mardalis, 2010 : 64)

III.5 Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data yang dipergunakan berupa data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian atau data yang bersumber dari informan yang berkaitan



langsung dengan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dan dikumpulkan melalui literatur, internet, buku-buku Ilmu Administrasi , hasil penelitian, aturan perundang-undangan, koran, majalah dan lain sebagainya yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

III.6 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Yaitu peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap proses Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone untuk memperoleh keterangan dan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang akan diteliti.

2. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan cara bertanya langsung, dengan proses mengadakan tanya jawab, dialog ataupun diskusi kepada informan yang dianggap mengetahui banyak tentang objek dan masalah penelitian yang dilakukan.



3. Teknik kepustakaan

Teknik kepustakaan dilakukan untuk mencari landasan teori dari objek penelitian. Dengan cara, mempelajari berbagai referensi berupa buku-buku terkait hukum administrasi negara, tulisan-tulisan tentang hukum, laporan media cetak, tulisan-tulisan para sarjana, dan perundang-undangan yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti.

III.7 Teknik Analisis Data

Proses analisis data dalam penelitian ini akan dilakukan secara terus menerus, baik pada saat proses pengambilan data maupun setelah pengumpulan data selesai dilakukan. Didalam melakukan analisis data peneliti mengacu kepada beberapa tahapan yang dijelaskan yang terdiri dari beberapa tahapan antara lain:

1. Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap key informan yang compatible terhadap penelitian, kemudian observasi langsung kelapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang tepat.
2. Reduksi data (*data reduction*) yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan dilapangan selama meneliti. Tujuan diadakan transkrip data (transformasi data) untuk memilih informasi mana yang dianggap sesuai dan tidak sesuai dengan masalah yang menjadi pusat penelitian dilapangan.



3. Penyajian data (*data display*) yaitu sekumpulan informasi dalam bentuk teks naratif, grafik jaringan, tabel dan bagan yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam tabel ataupun uraian penjelasan.
4. Pada tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi (*concluding drawing/verivication*), Yang mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi terhadap data-data yang telah didapatkan dan meninjau ulang catatan-catatan pada saat dilapangan sehingga data-data dapat diuji validitasnya.

III.8 Fokus Penelitian

Pelayanan Publik yang professional artinya pelayanan yang dicirikan oleh adanya adanya akuntabilitas dan responbilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), adapun indikatornya yaitu :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian tujuan dan sasaran, indikatornya adalah :
 - a. Kecermatan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan.
 - b. Kemampuan petugas/aparatur dalam melakukan proses pelayanan kepada masyarakat
 - c. Tersedianya sarana dan prasana yang baik bagi masyarakat (Ruang Tunggu, Toilet, Sarana Parkir,dll)



- d. Tersedianya fasilitas kerja dalam memberikan pelayanan (computer, alat perekaman E-KTP, dan Jaringan)
2. Sederhana yaitu pelayanan yang diselenggarakan secara mudah ,cepat, tepat , dan tidak berbelit-belit dan mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Indikatornya adalah :
 - a. Petugas/aparatur memudahkan masyarakat dalam mengakeses permohonan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur memberikan kemudahan masyarakat dalam proses pelayanannya.
 - c. Petugas/aparatur memberikan pelayanan yang dapat dipahami oleh masyarakat
 - d. Kenyamanan masyarakat terhadap tempat dalam melakukan pelayanan.
 3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung akan arti adanya prosedur/tata cara pelayanan yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan dapat secara jelas dan memberikan kepastian terhadap masyarakat. Indikatornya adalah :
 - a. Memiliki Standar Opersional Prosedur yang jelas dalam memberikan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur memberikan kepastian waktu yang jelas dalam pelayanan
 - c. Petugas/aparatur tidak diskriminatif (membeda-bedakan) masyarakat dalam memberikan pelayanan.



- d. Petugas/aparatur memberikan rincian tarif/tarif pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Indikatornya adalah :
 - a. Petugas/aparatur memberikan informasi yang jelas terhadap masyarakat yang ingin melakukan pelayanan.
 - b. Tersedianya informasi yang jelas kepada masyarakat terkait persyaratan pelayanan dan proses pelayanan.
 - c. Tersedianya informasi yang jelas terhadap tarif/biaya pelayanan yang sesuai aturan .
 5. Efisiensi, mengandung arti memberikan batasan terhadap persyaratan pelayanan hanya yang terkait dengan pencapaian pelayanan dengan memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan untuk mempermudah masyarakat. Indikatornya adalah :
 - a. Petugas/aparatur melakukan pelayanan sesuai dengan sistem operasional prosedur yang berlaku.
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan tepat
 - d. Keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan fasilitas kerja dalam proses pelayanan (computer, alat perekaman, jaringan)



6. Ketepatan waktu, mengandung arti pelaksanaan dan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Indikatornya adalah :
 - a. Petugas/aparatur melaksanakan pelayanan secara tepat waktu (keseuaian janji layanan) kepada masyarakat.
7. Responsive, mengandung arti bahwa pemberi pelayanan harus dapat cepat dan tanggap dalam menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan, dan aspirasi masyarakat yang dilayani. Indikatornya adalah :
 - a. Petugas/aparatur cepat tanggap dalam merespon masyarakat yang ingin melakukan pelayanan
 - b. Keluhan, pengaduan, serta laporan terkait dengan pelayanan dapat direspon cepat oleh petugas/aparatur
8. Adaptif, mengandung arti pemberi pelayanan mampu dengan cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan , dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang. Indikatornya adalah :
 - a. Petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan harus menghargai setiap masyarakat yang ingin melakukan pelayanan.
 - b. Petugas/aparatur mampu bersikap professional dalam memberikan pelayanan



BAB IV

GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN

IV.1 Gambaran Umum Kabupaten Bone

IV.1.1 Letak Geografi Kabupaten Bone

Kabupaten Bone merupakan salah satu kabupaten yang terletak di pesisir timur Provinsi Sulawesi Selatan dan berjarak sekitar 174 km dari Kota Makassar, Kabupaten Bone terletak pada posisi 4°13'- 5°6' LS dan antara 119°42'-120°30' BT. Adapun batas-batas wilayah Kabupaten Bone sebagai berikut:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Wajo dan Kabupaten Soppeng
- Sebelah Timur berbatasan dengan Teluk Bone
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Sinjai dan Kabupaten Gowa
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Maros, Kabupaten Pangkep dan Kabupaten Barru.



GAMBAR 2.PETA WILAYAH KABUPATEN BONE



IV.1.2 Penduduk Kabupaten Bone

Jumlah penduduk Kabupaten Bone Pada Tahun 2017 adalah 868.192 Jiwa , terdiri dari 423.884 laki-laki dan 443.308 perempuan. Rasio kelamin Kabupaten Bone 95,40 persen. Artinya seriap 100 jiwa perempuan terdapat 95-96 jiwa laki-laki. Ini menunjukkan bahwa penduduk laki-laki lebih sedikit dibandingkan dengan penduduk perempuan. Jika dikaitkan dengan kelompok umur Nampak bahwa proporsi penduduk perempuan yang lebih besar berada pada kelompok-kelompok umur tua. Sehingga untuk perencanaan pembangunan kependudukan di bidang kesehatan, kelompok manula perempuan ini menjadi penting mengingat pada umumnya manula perempuan lebih tidak sejahtera dibandingkan dengan manula laki-laki.

Penduduk terbesar di Kecamatan Tanete Riattang yaitu 59.321 jiwa dan terkecil di Kecamatan Tonra 15.084 jiwa. Kepadatan Penduduk yaitu mencapai 190 jiwa/km², kepadatan penduduk terbesar di dominasi di kecamatan kota yaitu Kecamatan Tanete Riattang dengan kepadatan 2.494 jiwa/km² disusul Kecamatan Tanete Riattang Timur dengan kepadatan 1.007 jiwa/km² serta kecamatan Tanete Riattang Barat dengan Kepadatan penduduk 997 jiwa/km². Sedangkan kepadatan penduduk yang kecil ada di Kecamatan Bonto Cani sebesar 40 jiwa/km² yang disusul dengan Kecamatan Ponre sebesar 56 jiwa/km² serta Kecamatan Tellu Limpoe dengan kepadatan sebesar 58 jiwa/km². Hal ini dipicu oleh letak

nya yang terletak di daerah pegunungan. Untuk lebih jelasnya dapat kita tabel 1 berikut ini :



Tabel 1. Tabel Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin tahun 2019

Kelompok	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
Umur	(Jiwa)	(Jiwa)	(Jiwa)
0-4	34.709	32.968	67.677
5-9	35.741	33.894	69.635
10-14	35.867	33.970	69.837
15-19	34.266	32.328	66.594
20-24	26.931	28.267	55.198
25-29	24.795	27.371	52.166
30-34	24.137	27.707	51.884
35-39	24.782	28.145	52.927
40-44	23.436	26.814	50.250
45-49	20.803	25.075	45.878
50-54	18.724	23.487	42.211
55-59	15.278	19.427	34.705
60-64	13.143	15.885	29.028
65+	21.890	33.072	29.962
Jumlah	423.884	443.308	868.192

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Bone

IV.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone

IV.2.1 Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone

1. Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone
 “Terwujudnya Masyarakat Yang Tertib Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Melalui Optimalisasi Layanan”
2. Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone
 - a. Penerapan kaidah Good Governance dalam penyelenggaraan urusan kependudukan dan pencatatan sipil



- b. Penguatan kapasitas kelembagaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- c. Pengelolaan database kependudukan berbasis SIAK
- d. Penyadaran masyarakat tentang arti pentingnya administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
- e. Membangun kerjasama dengan instansi terkait

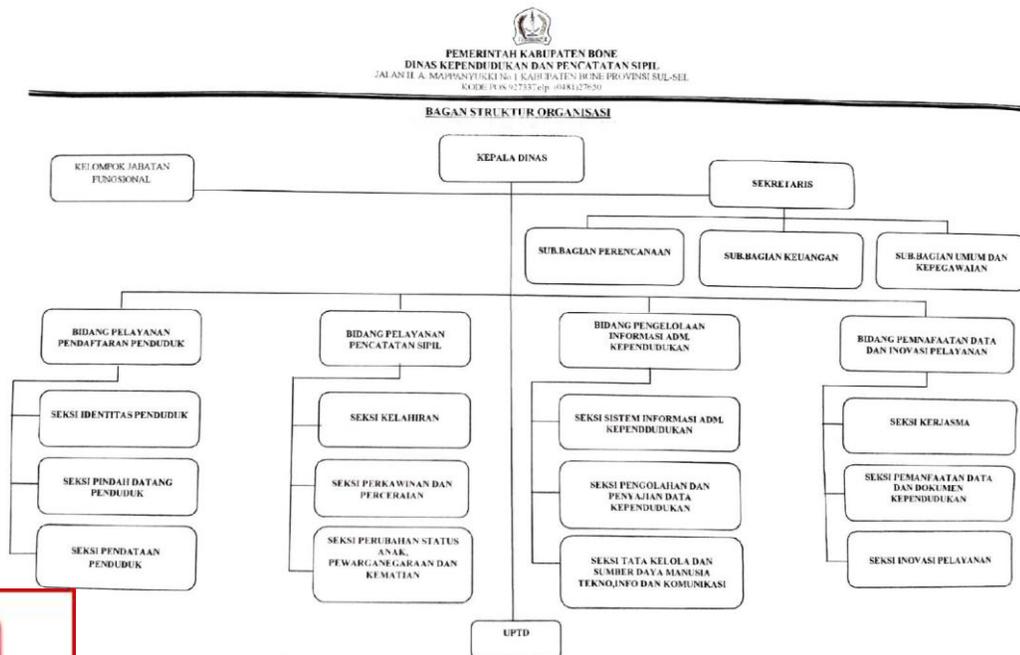
IV.2.2 Struktur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bone Nomor 03 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Bone. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, maka ditetapkan susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone sebagai berikut :

- 1. Kepala Dinas
- 2. Sekretaris
 - a. Sub. Bagian Umum
 - b. Sub. Bagian Keuangan dan Perlengkapan
 - c. Sub. Bagian Kepegawaian
- 3. Bidang Administrasi Pelayanan Pendaftaran Penduduk
 - a. Seksi Pendaftaran Administrasi Penduduk
 - b. Seksi Mutasi Administrasi Penduduk
 - c. Seksi Pelaporan Penduduk
- 4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
 - a. Seksi Kelahiran dan Kematian
 - b. Seksi Perkawinan dan Perceraian



- c. Seksi Pengangkatan anak, pengesahan anak dan pengakuan anak
- 5. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
 - a. Seksi Perencanaan
 - b. Seksi Penyuluhan
 - c. Seksi Pengawasan, pengendalian dan evaluasi data
- 6. Bidang Pengelolaan Informasi dan Kependudukan
 - a. Seksi Penyimpanan dan Perubahan Data
 - b. Seksi Informasi Data
 - c. Seksi Pendataan Penduduk
- 7. Kelompok Jabatan Fungsional



Bar. 3 Struktur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone



IV.2.3 Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone

Berdasarkan Peraturan Bupati Bone Nomor 03 Tahun 2008 Tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone disebutkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone adalah unsur pelaksana teknis daerah, dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah, mempunyai tugas pokok menangani kewenangan di bidang pencatatan sipil dan kependudukan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku serta tugas pembantuan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pada setiap tahun anggaran, rencana kegiatan yang akan dilakukan telah ditetapkan oleh masing-masing bagian elemen organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, berikut ini uraian tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone :

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kepala Dinas mempunyai tugas merumuskan mengendalikan kebijakan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, adapun tugas yang dimaksud antara lain :

- Penyusunan perumusan kebijakan teknis pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil



- Penyusunan rencana dan program di bidang pendaftaran penduduk penerbitan dokumen penduduk dan mutasi penduduk
- Pelaksanaan pengendalian teknis operasional di bidang pelayanan data informasi penduduk
- Melaksanakan ketatausahaan
- Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Bupati

2. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas memberikan pelayanan administrasi dan ketatausahaan kepada semua unsur yang berhubungan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud, sekretaris mempunyai fungsi :

- Menyusun rencana program kegiatan di bidang sekretaris
- Pengkoordinasi urusan umum, keuangan, perlengkapan dan kepegawaian
- Menyusun pedoman dan petunjuk teknis ketatausahaan
- Mengoreksi dan memaraf naskah dinas
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas

A. Sub Bagian Umum mempunyai tugas pokok :

- 1) Melakukan urusan surat menyurat/administrasi perkantoran
- 2) Mengatur dan mengawasi perbaikan/administrasi perkantoran
- 3) Melakukan urusan kearsipan



- 4) Melaksanakan urusan rumah tangga
 - 5) Melaksanakan urusan pencatatan inventaris asset daerah
- B. Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan mempunyai tugas pokok :
- 1) Melaksanakan administrasi keuangan
 - 2) Membuat laporan pertanggungjawaban realisasi pengeluaran dan penerimaan keuangan
 - 3) Melaksanakan verifikasi pertanggungjawaban keuangan
 - 4) Melaksanakan urusan perlengkapan kantor
 - 5) Melaksanakan pengadaan barang dan jasa maupun belanja modal
 - 6) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan
- C. Sub Bagian Kepegawaian mempunyai tugas pokok :
- 1) Menyiapkan data kepegawaian di lingkungan Dinas dan Pencatatan Sipil
 - 2) Melaksanakan pengusulan kenaikan pangkat bagi PNS
 - 3) Menghimpun dan mengkoordinasi Peraturan Perundang-undangan tentang kepegawaian
 - 4) Membuat Daftar Urutan Kepangkatan (DUK)
 - 5) Membuat daftar DP3
 - 6) Membuat Kenaikan Gaji Berkala (KGB)
 - 7) Membuat rekapitulasi absen pegawai
 - 8) Membuat ijin cuti pegawai



9) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan

3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk melaksanakan pelayanan Administrasi Kependudukan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud maka pada Bidang Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi:

- Melaksanakan pendaftaran peristiwa penting kependudukan
- Menerbitkan verifikasi penting data penduduk
- Melaksanakan pengawasan kepada orang asing
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan

A. Seksi Identitas Administrasi Penduduk mempunyai tugas pokok :

- 1) Melaksanakan pendaftaran penduduk
- 2) Menerbitkan dokumen kependudukan
- 3) Melaksanakan registrasi, verifikasi dan validasi data kependudukan
- 4) Melaksanakan SKTT bagi orang asing
- 5) Menerbitkan Nomor Induk Kependudukan (NIK)
- 6) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan

B. Seksi Mutasi Administrasi Penduduk mempunyai tugas pokok :

- 1) Melaksanakan perubahan dokumen kependudukan
- 2) Melaksanakan perubahan administrasi kependudukan yang diakibatkan pindah, datang dan mati
- 3) Menerbitkan surat keterangan pindah dan datang
- 4) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan



C. Seksi Pelaporan Penduduk mempunyai tugas pokok :

- 1) Membuat laporan kependudukan secara berkala
- 2) Melakukan evaluasi dan penyuluhan
- 3) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan

4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang Pencatatan Sipil melaksanakan tugas mempersiapkan dan mengolah administrasi pencatatan sipil. Untuk melaksanakan kegiatan tersebut maka pembagian tugasnya adalah :

- Penetapan kutipan akta kelahiran dan akta kematian anak
- Penetapan kutipan akta perkawinan dan akta perceraian bagi warga Negara Indonesia non islam
- Penetapan kutipan akta pengangkatan anak, pengesahan anak, dan pengakuan anak bagi warga Indonesia non islam
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan

A. Seksi Kelahiran dan Kematian mempunyai tugas pokok :

- 1) Melaksanakan administrasi akta kelahiran anak
- 2) Melaksanakan administrasi pencatatan akta kematian anak
- 3) Melaksanakan administrasi pencatatan bagi anak yang lahir mati
- 4) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan

B. Seksi Perkawinan dan Perceraian mempunyai tugas pokok :

- 1) Melaksanakan administrasi pencatatan akta perkawinan bagi warga negara non muslim



- 2) Melaksanakan administrasi pencatatan akta perceraian bagi warga negara non muslim
 - 3) Melaksanakan administrasi pencatatan akta pembatalan bagi warga negara non muslim
 - 4) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan
- C. Seksi Pengangkatan anak, pengesahan anak dan pengakuan anak mempunyai tugas pokok :
- 1) Melaksanakan administrasi pengangkatan anak
 - 2) Melaksanakan administrasi pencatatan pengesahan anak
 - 3) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan

5. Bidang Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan

mempunyai tugas menyusun program kerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil mulai dari proses perencanaan, pengawasan, pengendalian, evaluasi sampai tahap sosialisasi. Untuk tugas tersebut bidang bina program mempunyai fungsi :

- Menyusun renstra dan renja
- Membuat laporan dalam bentuk lakip
- Menganalisa data
- Melaksanakan pengelolaan standarisasi perencanaan program dan tolak ukur kegiatan pembangunan
- Melaksanakan kegiatan pengawasan, pengendalian dan evaluasi



- Melakukan pengelolaan dokumentasi dan public
 - Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan
- A. Seksi Perencanaan mempunyai tugas pokok :
- 1) Melakukan koordinasi bidang data dan informasi dalam rangka penyusunan program kerja
 - 2) Melakukan penyiapan bahan, pengumpulan, pengelolaan serta analisa data
 - 3) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan
- B. Seksi Penyuluhan mempunyai tugas pokok :
- 1) Melakukan kegiatan penyuluhan dan berbagi informasi yang berkaitan dengan masalah kependudukan dan pencatatan sipil
 - 2) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan
- C. Seksi Pengawasan, pengendalian dan evaluasi data mempunyai tugas pokok :
- 1) Melaksanakan kegiatan pengawasan dan pengendalian atas pelaksanaan program kerja dinas
 - 2) Melaksanakan kegiatan evaluasi data
 - 3) Melakukan koordinasi dan penyusunan laporan
 - 4) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan

6. Bidang Pengelolaan Informasi Kependudukan



Bidang Data dan Informasi melaksanakan tugas pengelolaan dan penyajian data serta informasi kependudukan. Untuk melaksanakan tugas tersebut maka pembagian tugas yang dilakukan adalah :

- Melaksanakan pemutakhiran data penduduk
- Menyusun rencana dan program kerja urusan data dan informasi sebagai pedoman pelaksanaan tugas
- Membuat data base kependudukan
- Pengelolaan dan penyajian data kependudukan
- Bimbingan, supervisi dan konsultasi pelaksanaan urusan administrasi kependudukan
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan

A. Seksi Penyimpanan dan Perubahan Data mempunyai tugas pokok :

- 1) Melaksanakan penyimpanan data kependudukan dan pencatatan sipil sebagai bahan evaluasi
- 2) Melakukan verifikasi dan validasi serta data dan informasi dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
- 3) Mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
- 4) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan

B. Seksi Informasi Data mempunyai tugas pokok :



- 1) Melakukan pengelolaan dan penyajian data kependudukan dan pencatatan sipil berskala nasional, provinsi dan kabupaten
- 2) Melakukan pemutakhiran data dan pencatatan sipil sebagai bahan informasi
- 3) Memberi pelayanan yang sama secara profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting
- 4) Membuat sistem pengelolaan informasi administrasi kependudukan atau SIAK masalah kependudukan dan pencatatan sipil
- 5) Membuat laporan
- 6) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan

C. Seksi Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas pokok :

- 1) Membuat instrumen data dan distribusi dokumen kependudukan
- 2) Melaksanakan pendataan wajib pilih
- 3) Melaksanakan pemetaan penduduk
- 4) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan

7. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas pokok yakni melaksanakan tugas pemerintahan daerah sesuai bidang fungsi masing-masing berdasarkan dengan keahlian dan kebutuhan.



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan memaparkan mengenai hasil penelitian tentang “ Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Untuk melihat serta menilai pelayanan publik yang profesional yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, Penulis merujuk pada pendapat Thoha yang menggunakan delapan indikator pengukuran , yaitu Efektif, Sederhana, Kejelasan dan Kepastian (Transparan), Keterbukaan, Efisiensi, Ketepatan Waktu, Responsive, dan Adaptif.

Proses pengambilan data yang dilakukan oleh penulis yaitu melakukan wawancara terhadap Kepala Dinas, Kepala Bagian, Pegawai dan staff di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Serta masyarakat yang akan dan telah melakukan pelayanan pembuatan E-KTP , dan melakukan observasi ke lapangan guna melihat langsung proses pelayanan serta menilai proses pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

V.1 Indikator Efektif

Efektif mengandung arti bahwa pelayanan yang diselenggarakan lebih mengutamakan pada pencapaian tujuan dan sasaran terhadap pelayanan.



Indikator efektif disini disimpulkan bahwa, efektif dalam suatu pelayanan publik yang harus dilaksanan harus sesuai dengan tujuan organisasi tersebut serta mengikuti aturan yang berlaku.

Berkaitan dengan tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone yaitu “Mewujudkan masyarakat,Bone yang tertib Adminstrasi kependudukan”, berikut tabel data jumlah penduduk yang Wajib E-KTP, Sudah Rekam E-KTP, dan Belum rekam E-KTP Tahun 2019

Tabel 2. Jumlah Penduduk Wajib E-KTP, Sudah Rekam E-KTP, dan Belum Rekam E-KTP Tahun 2019

JUMLAH	WAJIB E-KTP	SUDAH REKAM E-KTP	BELUM REKAM E-KTP	% REKAM E-KTP
	636.699 JIWA	574.063 JIWA	62.636 JIWA	90,16

Sumber. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone

Tabel 2 menampilkan kepemilikan E-KTP penduduk Kabupaten Bone, bahwa dari 636.699 Jiwa penduduk yang wajib memiliki E-KTP, masih terdapat 62.636 Jiwa orang yang belum rekam E-KTP. Belum Rekam tersebut artinya jumlah penduduk yang belum sama sekali melakukan perekaman biometric dan belum pernah melakukan pendaftaran pelayanan E-KTP.

Berikut hasil kutipan wawancara terhadap Tn.AD selaku Kepala Dinas

dukan dan Pencatatan Sipil :

....Sesuai dengan Visi Misi kami dalam pemberian pelayanan kepada asyakat secara efektif kami telah membuka di dua puluh tujuh (27)



kecamatan secara online sejak tahun 2015 dan kami telah menempatkan beberapa aparat di masing-masing kecamatan untuk melakukan perekaman E-KTP kepada masyarakat, untuk melakukan perekaman E-KTP tanpa harus lagi ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tapi kami di kantor tetap melakukan pelayanan perekaman tiap hari kerja, dan kami setiap tahun telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat sejak tahun 2009 mengingatkan masyarakat tentang pentingnya memiliki dokumen kependudukan, hal ini kami lakukan sebagai pendekatan pelayanan yang memudahkan masyarakat....”

(Hasil Wawancara Tanggal 7 Mei 2019)

Pernyataan Kepala Dinas tersebut merupakan pelayanan secara umum yang telah dilakukan kepada masyarakat bone, yang menjelaskan bentuk program dan bentuk pelayanan yang di berikan kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan tujuan dari Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

Terkait dengan pelayanan pembuatan E-KTP yang berada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone , penulis mewawancarai Pegawai bagian verifikasi dan validasi berkas yang merupakan petugas pertama yang ditemui oleh masyarakat pada saat akan melakukan pelayanan, berikut hasil wawancara dari Ny.H.a :

“... Pelayanan yang kami lakukan sudah maksimal , hal ini kami lakukan tiap harinya tanpa ada batasan pelayanan, masyarakat sekarang sudah diberikan kemudahan, ketika ada masyarakat yang akan melakukan kepengurusan kami menjelaskan proses-prosesnya secara jelas dan ketika terkait dengan berkas persyaratannya kami memberikan arahan untuk melakukan perbaikan...”

(Hasil Wawancara Tanggal 7 Mei 2019)



Untuk melakukan pendalaman informasi, Penulis kemudian melakukan wawancara kepada masyarakat yang akan melakukan pelayanan , berikut kutipan pernyataan Tn.Z :

“...kalau pelayanannya masih ada beberapa masalah, mulai dari antriannya yang lama karena dibatasi pelayanannya, tempat duduk yang ada di ruang tunggu masih kurang , serta pegawainya yang masih kurang menghargai masyarakat”

(Hasil Wawancara Tanggal 8 Mei 2019)

Hal yang sama dikatakan oleh Tn.AK selaku masyarakat yang akan melakukan pelayanan pembuatan E-KTP yang mengatakan :

“... pada saat melakukan mau mengurus, yang lama tadi di loket pelayanannya, ada 7 loket disitu tapi hanya ada 4 saja yang melayani...”

(Hasil Wawancara Tanggal 8 Mei 2019)

Berdasarkan Hasil Observasi serta Wawancara yang dilakukan oleh penulis, terkait dengan Indikator Efektif dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone masih kurang baik dan belum maksimal dilaksanakan. Hal ini didasarkan dari data yang diperoleh oleh penulis masih terdapatnya 62.636 jiwa atau sekitar 9,94 % masyarakat yang belum memiliki E-KTP, serta adanya tanggapan masyarakat mengenai proses pelaksanaan yang dirasakan masih kurang baik, serta sarana dan prasana di ruang tunggu yang masih kurang memadai.



V.II Indikator Sederhana

Sederhana mengandung arti bahwa pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang akan melakukan pelayanan.

Indikator Sederhana dalam pelayanan publik yang dimaksud disini yaitu dari segi pelayanan pembuatan E-KTP yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dapat dengan mudah dipahami oleh masyarakat dan tidak berbelit-belit, dan pada saat masyarakat yang akan melakukan proses pelayanan dapat dilakukan dengan mudah, cepat dan tepat.

Berkaitan dengan proses pelayanan pembuatan E-KTP, berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) persyaratan dalam melakukan pelayanan pembuatan E-KTP yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan aturan yang ada yaitu :

Tabel 3. Standar Operasional Prosedur Persyaratan Pelayanan Pembuatan E-KTP

JENIS PELAYANAN	PERSYARATAN
Penerbitan KTP Baru	Surat Pengantar dari desa atau kelurahan Foto Copy surat nikah bagi yang belum berusia 17 tahun Surat Keterangan Pindah bagi yang pindah domisili Foto Copy ijazah, akta kelahiran dan KK Surat Keterangan datang dari luar negeri atau paspor
Perubahan Perbaikan	Surat Pengantar dari desa/lurah diketahui camat Foto Copy KK, Ijazah, Akte kelahiran Surat keterangan datang dari luar negeri atau paspor
Karena Rusak	Surat pengantar dari desa/lurah diketahui camat Foto Copy KK, Ijazah, Akte Kelahiran Surat keterangan hilang dari desa.lurah dan E-KTP yang rusak Paspor/Izin tinggal tetap bagi orang asing

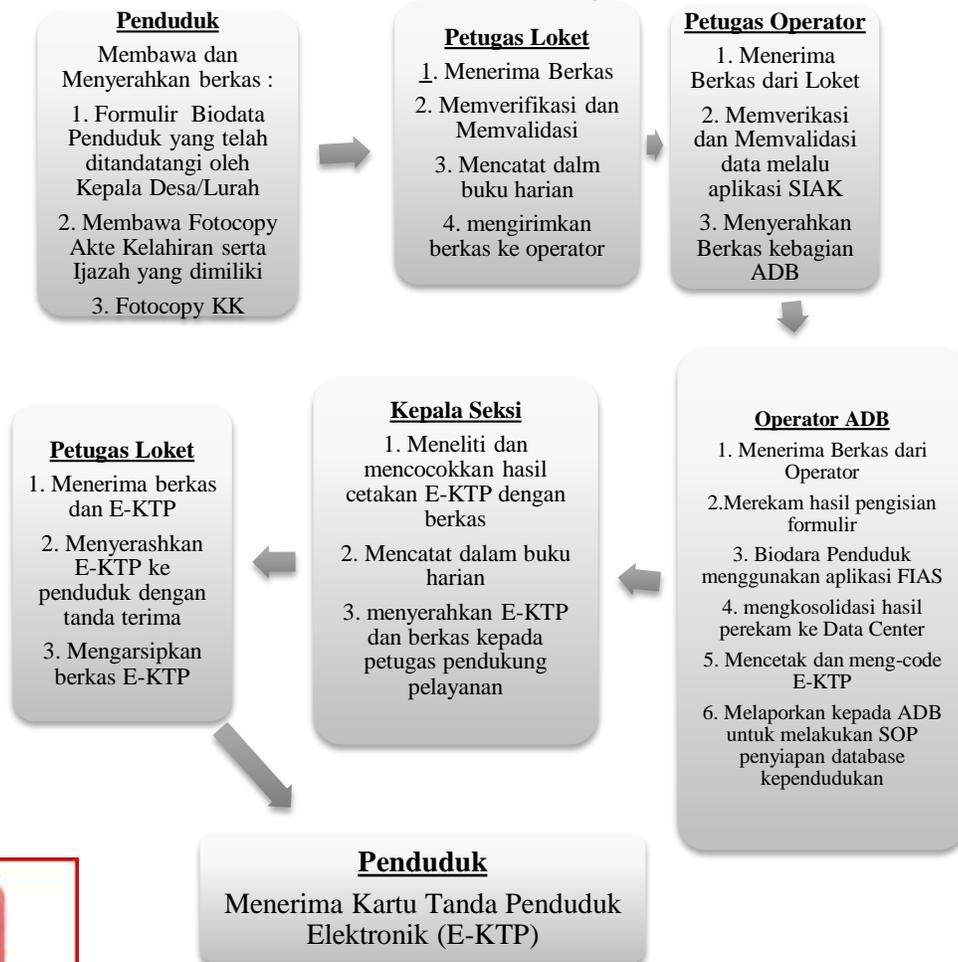
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone



Berdasarkan tabel diatas, dijelaskan Persyaratan tentang pelayanan pembuatan E-KTP yang harus dilengkapi oleh masyarakat yang akan melakukan pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.

Terkait dengan SOP Pelayanan dalam Pembuatan E-KTP yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, Berikut ini gambar dari proses/alur pelayanannya :

Gambar 4. Standar Operasional Prosedur Alur Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)



Sumber. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone



Berkaitan dengan hal tersebut, penulis mencari informasi dengan melakukan wawancara terhadap salah satu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ny.H.a yang bertugas memverifikasi berkas persyaratan pelayanan, berikut kutipan wawancaranya :

“persyaratannya sudah diketahui oleh masyarakat karena kami sering melakukan sosialisasi kepada masyarakat tiap tahun, di tiap desa/kelurahan dan kecamatan dengan cara mengumpulkan masyarakat di kantor desa/kelurahan serta kantor kecamatan, tapi ketika ada masyarakat yang ingin mengurus dan syaratnya belum lengkap, kami melakukan bimbingan serta arahan kepada masyarakat untuk melengkapi berkasnya...”
(Hasil Wawancara 7 Mei 2019)

Hal yang sama di sampaikan juga oleh salah satu pegawai Dinas Kependudukan dan Penacatatan Sipil yang berinisial Ny.R ,berikut hasil wawancaranya :

“... untuk persyaratannya, kami sudah memiliki SOP yang sudah ada dan SOP tersebut yang kami jalankan, sama halnya dengan proses pelayanan pembuatan E-KTP kami lakukan dengan mengikuti SOP yang sudah ditentukan...”
(Hasil Wawancara 9 Mei 2019)

Hasil wawancara tersebut menerangkan bahwa terkait dengan persyaratan dalam hal pelayanan Pembuatan E-KTP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone turun langsung kepada masyarakat dalam hal memberikan informasi dengan memberikan sosialisasi.

Untuk mencari informasi yang lebih mendalam, maka penulis juga melakukan wawancara kepada masyarakat yang secara langsung merasakan proses pelayanan



pembuatan E-KTP yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

berikut ini kutipan wawancara terhadap Tn.Y :

“ ...Dari segi alur pelayannya kami merasa kebingungan walaupun sudah ada diberikan informasi yang ada gambarnya karena tahap-tahapnya banyak.... “

(Hasil Wawancara Tanggal 9 Mei 2019)

Hal lain juga diungkapkan oleh Tn.I, yang mengatakan bahwa :
“ informasi tentang syarat pembuatan E-KTP biasa kita dengar, tapi yang jadi masalah kalau kita sudah datang di Kantor, biasanya ada berkas yang ditolak karena tidak sesuai dengan datanya...”

(Hasil Wawancara Tanggal 9 Mei 2019)

Pendapat lain yang diungkapkan oleh Ny.St, mengatakan bahwa :

“ yang buat sulit pada saat melakukan pembuatan E-KTP yaitu berkas-berkasnya yang banyak mau di lengkapi...”

(Hasil Wawancara Tanggal 9 Mei 2019)

Dari hasil Observasi dan hasil wawancara yang penulis telah lakukan terkait indikator sederhana dalam pelayanan pembuatan E-KTP, penulis menilai masih ada sebagian masyarakat yang masih mengeluhkan tentang banyaknya berkas persyaratan dalam pelayanan pembuatan E-KTP akibatnya masyarakat yang kadang lupa dengan salah satu persyaratannya mengalami penundaan kepengurusan dan harus melengkapi berkas persyaratannya terlebih dulu. Dari segi sistem proses ataupun tahapan yang dirasakan oleh masyarakat dalam pelayanan

an E-KTP, menurut hasil wawancara yang penulis telah lakukan, masyarakat menilai proses pelayannya masih sulit dan masih berbelit-belit dari persyaratan, validasi data, perekaman, serta pengambilan E-KTP,



maka dari itu penulis menilai bahwa terkait indikator sederhana ini masih kurang baik dan belum maksimal dijalankan, walaupun dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sering melakukan sosialisasi kepada masyarakat .

V.III Indikator Kejelasan dan Kepastian (Transparan)

Kejelasan dan Kepastian (Transparan) mengandung arti adanya prosedur/tata cara pelayanan yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan dapat secara jelas dan memberikan kepastian terhadap masyarakat

Indikator ini yaitu untuk menilai prosedur/tata cara pelayanan yang diselenggarakan oleh unit kerja atau pejabat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone yang berwenang dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP secara jelas dan memberikan kepastian kepada masyarakat.

Dari indikator ini, penulis menekankan kejelasan dan kepastian disini dinilai terkait dengan sistem pembagian kerja (Job Description) para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memberikan pelayanan pembuatan E-KTP kepada masyarakat, serta memberikan kepastian terkait dengan rincian/ tarif dalam pelayanannya.

Terkait dengan indikator tersebut, penulis melakukan wawancara terhadap Tn.AD selaku Kepala Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, berikut ini kutipan wawancara :



. terkait dengan kejelasan dan kepastian, kami selalu memberikan pemahaman dari segi persyaratan layanan terkait pembuatan E-KTP , kami melihat dan perhatikan segala bentuk pengurusan yang msasyarakat inginkan. kami memberikan penjelasan yang jelas terkait dengan rincian biaya

,persyaratan, dan lainnya. dan memberikan kepastian kepada masyarakat terkait pelayanan kami...”

(Hasil Wawancara 7 Mei 2019)

Penjelasan di atas menjelaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan perhatian yang jelas kepada masyarakat yang akan melakukan pelayanan, memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait dengan layanan persyaratannya serta proses pelayanannya.

Adapun yang terkait dengan kejelasan dan kepastian terhadap pembagian kerja dalam sistem pelayanannya, penulis melakukan wawancara kepada Tn.Is selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, berikut pernyataannya :

“...Untuk pelayanan langsung kepada masyarakat, kami menempatkan 2 petugas dalam verifikasi berkas pada saat masyarakat baru datang, setelah itu ada 7 loket pelayanan bagian penginputan data dan di bagian perekaman E-KTP kami menyediakan 2 operator yang bertugas dalam melakukan perekaman E-KTP kepada masyarakat...”

(Hasil Wawancara 10 Mei 2019)

Untuk mencari informasi yang berimbang, penulis melakukan wawancara kepada masyarakat terkait dengan kejelasan dan kepastian yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

Berikut ini hasil kutipan wawancara Tn.AA selaku masyarakat yang akan melakukan pelayanan

“saat melakukan kepengurusan, saya merasakan bidang yang menangani proses pelayanan pembuatan E-KTP cukup jelas, mulai dari saat awal pegawai melakukan pemeriksaan berkas, pendataan berkas, perekaman serta pada saat mau mengambil E-KTP dan tidak ada pungutan biaya yang diminta dari saya... “

(Hasil Wawancara 10 Mei 2019)



Hal senada di ungkapkan oleh Ny.St selaku masyarakat yang akan melakukan pelayanan,berikut pernyataannya :

“... tahap-tahap yang saya lewati pada saat melakukan proses pelayanan cukup jelas apalagi diberikan arahan dari pegawainya, dan memberikan kepastian tentang waktu penyelesaian itu 4 hari kerja dan biayanya gratis...”
(Hasil Wawancara Tanggal 9 mei 2019)

Berdasarkan Hasil Obeservasi dan Wawancara penulis terkait indikator kejelasan dan kepastian (Transparan) yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, penulis menilai bahwa dalam hal prosedur/tata cara pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah baik ,penulis menyimpulkan hal tersebut dikarenakan hal ini dinilai sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh masyarakat. Melihat bahwa sistem unit kerja pada bagian pelayanan pembuatan E-KTP yang sudah jelas dan sesuai dengan pembagian kerjanya serta Masyarakat merasakan kepastian terkait waktu penyelesaian serta rincian tarif/harga dalam sistem pelayanan .

V. IV Indikator Keterbukaan

Keterbukaan mengandung arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta ataupun tidak diminta.



Indikator keterbukaan menekankan pada informasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap pelayanan pembuatan E-KTP, dari persyaratan, Alur Pelayanan, Serta Biaya pelayanan di sampaikan kepada masyarakat secara terbuka, mudah dipahami oleh masyarakat, serta mudah ketahu oleh masyarakat.

Untuk mencari informasi terkait indikator keterbukaan ini, penulis melakukan wawancara kepada Ny.SY selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

Berikut ini kutipan wawancaranya :

“ ...kami telah menyediakan informasi yang bisa langsung dilihat oleh masyarakat yang kami pasang dibagian ruang pelayanan serta ruang pengambilan , yang kami sediakan informasi tersebut yaitu SOP persyaratan layanan dan SOP alur pelayanan pembuatan E-KTP, serta di luar kantor, kami memasang spanduk berisi nomor aduan kepada masyarakat ketika ada masyarakat yang ingin melakukan keluhan dan melaporkan adanya pungutan liar...”

(Hasil Wawancara tanggal 8 Mei 2019)

Penulis kemudian mencari informasi langsung kepada masyarakat terkait keterbukaan informasi yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

Berikut ini kutipan wawancara Tn.Ak :

“ ...ya, saya melihat adanya informasi yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone yang di tempatkan di ruang pelayanan serta ruang pengambilan...”

(Hasil Wawancara Tanggal 8 Mei 2019)



Hal yang sama diungkapkan oleh Tn.Y selaku masyarakat ,yang mengungkapkan :

“ terlihat dengan jelas informasi yang disediakan kepada masyarakat yang akan melakukan pelayanan pembuatan E-KTP, salah satunya yaitu alur informasi proses pelayanan pembuatan E-KTP...”

(Hasil Wawancara Tanggal 9 Mei 2019)

Berdasarkan observasi yang dilakukan langsung oleh penulis, memang sudah ada informasi yang tersedia, Informasi tersebut berada pada tempat yang strategis yaitu ruang tunggu, bagian depan kantor, serta ruang pengambilan berkas . Informasi yang disediakan pun dapat dilihat langsung oleh masyarakat yaitu SOP persyaratan Pelayanan, SOP Alur pelayanan pembuatan E-KTP, informasi waktu penyelesaian pelayanan E-KTP, Informasi Tarif Pelayanan ,serta nomor pelayanan pengaduan.

Hasil Observasi serta Wawancara yang telah dilakukan, penulis memberikan penilaian bahwa terkait indikator keterbukaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone sudah dapat dikatakan baik , didasarkan pada informasi yang didapat oleh penulis serta penilaian oleh masyarakat, masyarakat mampu dengan mudah melihat informasi pelayanan yang disediakan, informasi yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone terbuka bagi semua masyarakat.

V. V Indikator Efisiensi



efisiensi mengandung arti memberikan batasan terhadap persyaratan n hanya yang terkait dengan pencapaian pelayanan dengan

memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan untuk mempermudah masyarakat.

Indikator Efisiensi disini untuk menilai penerapan dalam pembatasan persyaratan layanan yang diberlakukan dalam pengurusan pelayanan pembuatan E-KTP hanya yang terkait langsung dalam pengurusan E-KTP tanpa memberlakukan persyaratan lain yang tidak ada kaitannya dengan pelayanan pembuatan E-KTP.

Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diberlakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten dalam kepengurusan pelayanan pembuatan E-KTP ,penulis telah menuliskannya pada indikator Kejelasan dan Kepastian pada tabel.SOP Persyaratan Pelayanan.

Untuk mencari informasi terkait dengan persyaratan pelayanan tersebut, maka penulis melakukan wawancara kepada Ny.S sebagai salah satu petugas yang bertugas melakukan verifikasi dan validasi berkas persyaratan layanan kepada masyarakat , berikut ini kutipan wawancaranya :

“ ...kami memberlakukan persyaratan layanan tersebut sesuai dengan aturan yang berlaku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, persyaratan pelayanannya tersebut kami rasa sesuai dengan apa yang menjadi tujuan pelayanannya, contoh ketika masyarakat yang baru ingin membuat E-KTP , masyarakat tersebut harus mengambil surat dari kantor desa/kelurahan nya masing-masing, karena untuk melihat masyarakat tersebut memang benar berada didesa/kelurahan tersebut, syarat lain yaitu terkait Kartu Keluarga (KK), KK dimasukkan sebagai persyaratan karena untuk melihat data masyarakat tersebut terkait data kependudukannya,dll....”

(Hasil Wawancara Tanggal 7 Mei 2019)



Berkaitan dengan hal tersebut, penulis kemudian melakukan pencarian informasi kepada masyarakat yang akan melakukan proses pelayanan pembuatan E-KTP untuk menggali lebih dalam terkait persyaratan layanan tersebut , untuk menilai masyarakat dengan persyaratan tersebut sudah masuk kategori efisien atau belum.

Berikut ini hasil wawancara penulis terhadap Ny.R sebagai masyarakat yang melakukan pelayanan :

“persyaratannya masih sulit, karena harus lagi pergi ke kantor kecamatan ambil surat pengantar, seharusnya tidak perlu lagi cukup kartu keluarga saja...”

(Hasil Wawancara Tanggal 9 Mei 2019)

Hal senada diungkapkan oleh Tn.Y :

“... terlalu banyak berkas syarat-syaratnya yang harus dilengkapi, jadi biasa masyarakat merasa kesusahan, lebih bagusnya dikurangi cukup KK dengan ijasah saja sudah bisa...”

(Hasil Wawancara tanggal 9 Mei 2019)

Pendapat sama dengan yang diungkapkan oleh Tn.AA :

“... kadang kita selaku masyarakat kalau terlalu banyak persyaratannya agak susah ki mengurus, apalagi ini kalau mau ki mengurus E-KTP ada lagi pengantarnya dari kelurahan baru ke kecamatan baru bisa ki mengurus di kantor Capil...”

(Hasil Wawancara Tanggal 10 Mei 2017)



berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dan kat yang merasakan proses pelayanan terkait dengan indikator Efisiensi

yang menilai terhadap persyaratan layanan, penulis menilai bahwa efisiensi terkait dengan dengan persyaratan pelayanan pembuatan E-KTP masih kurang baik, hal ini dibuktikan dengan masih banyak nya masyarakat yang mengeluh terkait dengan persyaratannya, masyarakat menginginkan persyaratan yang diberlakukan tidak terlalu banyak dan menginginkan kesederhanaan dari persyaratan layanan tersebut. Salah satu persyaratan yang paling banyak dikeluhkan yaitu adanya surat pengantar dari kelurahan dan kecamatan

V. VI Indikator Ketepatan Waktu

Ketepatan Waktu mengandung arti pelaksanaan dan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Indikator ini untuk dimaksudkan untuk menilai dalam Pelayanan kepada masyarakat dalam hal Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilakukan sesuai waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil Observasi awal penulis, Informasi yang terlihat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Sesuai dengan ketentuan Dinas Kependudukan dan Penacatatan Sipil Kabupaten Bone, segala sistem pelayanan adminsitration kependudukan termasuk Pelayanan Pembuatan E-KTP waktu penyelesaiannya yaitu empat (4) hari kerja.

Untuk mencari informasi yang lebih jelas terkait waktu penyelesaian pembuatan E-KTP, maka Penulis melakukan wawancara terhadap Tn.AD



selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, berikut ini pernyataannya :

“ ...Segala jenis pelayanan administrasi kependudukan yang menjadi tugas kami yaitu Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, dll, kami memberlakukan ketentuan yaitu empat (4) hari kerja waktu penyelesaiannya, tapi kadang kalau E-KTP, yang buat kami biasa terkendala yaitu ketika kami kehabisan blanko E-KTP kami menunggu dari kantor pusat dulu, tapi kalau dari kami sendiri kalau memang blanko lengkap dan jaringan bagus, kami bisa selesaikan sesuai waktu yang ditentukan...”

(Hasil Wawancara Tanggal 7 Mei 2019)

Dari hasil wawancara tersebut, sudah jelas dikatakan bahwa segala jenis pelayanan Administrasi Kependudukan yang ada di Dinas Capil Kabupaten Bone dapat terselesaikan dalam empat (4) Hari Kerja.

Penulis kemudian melakukan pendalaman informasi kepada masyarakat yang merasakan proses pelayanan tersebut berdasarkan waktu penyelesaian pelayanan tersebut. Berikut pernyataan beberapa masyarakat yang penulis wawancarai.

Pernyataan Tn.AA yang mengungkapkan :

“ ..hari senin lalu saya melakukan pendaftaran pembuatan E-KTP , lalu saya diberikan resi pengambilan E-KTP hari jumat dan memang sudah jadi dan langsung bisa diambil..”

(Hasil Wawancara Tanggal 10 Mei 2019)

Hal yang sama diungkapkan oleh Ny. Ys :

“ ...waktu hari rabu saya melakukan pendaftaran E-KTP, sudah melakukan pendataan dan perekaman, dan setelah itu saya diberikan resi pengambilannya pada hari selasa, dan hari selasa sudah bisa diambil...”

(Hasil Wawancara Tanggal 14 Mei 2019)

pat dengan hal tersebut, Ny.Ar mengungkapkan :



“.. sekarang sudah cepat mi jadi E-KTP, waktu melakukan pendaftaran saya datang di hari senin lalu, baru di suruh datang hari jumat untuk pengambilan E-KTP dan sudah langsung jadi hari jumat...”

(Hasil Wawancara Tanggal 10 Mei 2019)

Berdasarkan hasil obeservasi dan wawancara yang telah penulis lakukan, dapat disimpulkan bahwa Indikator Ketepatan Waktu yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap pelayanan pembuatan E-KTP yang dirasakan oleh masyarakat sudah dapat ddikatakan baik, ditandai dengan kurangnya keluhan masyarakat tentang waktu penyelesaian pembuatan E-KTP, masyarakat setelah proses pelayanan pendaftaran diberikan informasi tentang waktu penyelesaiannya, masyarakat diberikan resi pengambilan berkasnya sesuai dengan waktu yang tertera pada resi pengambilan berkasnya tersebut, dan sesuai dengan waktu yang tersedia pada resi tersebut, masyarakat sudah bisa mengambilnya.

V. VII Indikator Responsive

Responsive mengandung arti bahwa pemberi pelayanan harus dapat cepat dan tanggap dalam menanggapi apa yang menjadi masalah , kebutuhan, dan aspirasi masyarakat yang dilayani.

Indikator Responsive ini dimaksudkan untuk menilai dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diberikan kepada masyarakat mampu dengan cepat dan tanggap kepada kat akan akan melakukan pelayanannya, mampu dengan cepat dan



tanggap menanggapi masyarakat yang mengalami masalah dan cepat tanggap menyelesaikan keluhan-keluhan masyarakat.

Berkaitan hal ini, penulis mencari informasi dengan melakukan wawancara terhadap Tn.Is selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk , Berikut ini kutipan wawancaranya

“ ketika ada masyarakat yang mengalami kendala, kami selalu memberikan arahan serta informasi terkait proses pelayanan, kalau ada keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, masyarakat bisa langsung menyampaikan dan ketemu langsung oleh Kepala Dinas ataupun saya selaku kepala bidang Administrasi Kependudukan yang menangani pelayanan E-KTP, ataupun menelpon langsung kepala dinas terkait keluhannya”

(Hasil Wawancara Tanggal 10 Mei 2019)

Penulis kemudian melakukan wawancara kepada salah satu pegawai yang berada di Loker Pelayanan yaitu Ny.H berikut ini pernyataannya :

“ ...kami sebagai pegawai harus membantu kepada masyarakat, jadi kalau ada masyarakat mengalami kesulitan kami memberikan informasi dan arahnya, baik dari segi alur pelayanannya serta persyaratannya, dan kalau masyarakat ada masyarakat mau menyampaikan keluhan bisa langsung menyampaikannya ke kepala bidang atau kepala dinas dan langsung diarahkan...”

(Hasil Wawancara Tanggal 13 Mei 2019)

Untuk pencarian informasi yang lebih mendalam, penulis melakukan wawancara kepada masyarakat yang melakukan proses pelayanannya, berikut ini hasil wawancara yang penulis telah lakukan :

Kutipan wawancara terhadap Tn.AA yang menyatakan bahwa :



. pada saat berkas saya mau diinput ternyata ada data saya yang keliru, dan saya langsung disuruh menghadap ke kepala bidang dan langsung

diarahkan ke bagian informasi data, dan saya rasa respon pegawai nya bagus karena saya langsung diarahkan..”

(Hasil Wawancara Tanggal 10 Mei 2019)

Hal yang senada diungkapkan oleh Ny.R yang mengungkapkan :

“ pada saat dibagian verifikasi berkas, saya ditolak melakukan pendaftaran pelayanan pembuatan E-KTP karena nama saya tidak sesuai dengan ijasah, dan saya disuruh langsung menghadap ke Kepala Dinas untuk melapor dan dengan cepat saya diarahkan ke bagian informasi kependudukan untuk memperbaiki data saya”

(Hasil Wawancara 9 Mei 2019)

Informasi yang sama yang disampaikan oleh Ny.Ar menyampaikan :

“ saya tadi sempat bingung proses-prosesnya, dan saya tanyakan kepada salah satu pegawai dan dengan respon yang sangat baik saya diberikan petunjuk dan arahan proses-proses pelayanannya “

(Hasil Wawancara Tanggal 10 Mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh penulis, maka dapat penulis menarik kesimpulan bahwa Indikator Responsive yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dikatakan sudah cukup baik, hal ini ditandai dengan terbukanya akses kepada masyarakat yang memiliki masalah serta keluhan bisa langsung menghadap ataupun menghubungi Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Pendudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten bone, merespon dengan cepat masalah yang dihadapi oleh masyarakat yang akan melakukan pelayanan, serta pegawai yang berada dibagian pelayanan langsung kepada masyarakat dapat memberikan petunjuk dan arahan kepada masyarakat.

Indikator Adaptif



Adaptif mengandung arti pemberi pelayanan mampu dengan cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan, dan aspirasi masyarakat yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Indikator Adaptif disini dimaksudkan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan harus cepat menyesuaikan sesuai dengan segala tuntutan, keinginan, dan aspirasi masyarakat yang seiring berkembangnya waktu mengalami tumbuh kembang.

Untuk mencari informasi terkait dengan indikator tersebut, maka penulis melakukan wawancara kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, berikut ini hasil kutipan wawancaranya :

“ ...Pelaksanaan pelayanan yang kami terapkan sekarang sudah jauh berbeda, kami sudah menerapkan sistem antrian online sudah tidak manual lagi, kami sudah memberikan akses pengaduan masyarakat bisa langsung menghubungi Kepala Dinas ataupun Kepala Bidang pelayanan, serta kami memberikan suatu inovasi dalam melakukan pelayanan yaitu menyelenggarakan Pelayanan Keliling yang kami lakukan dengan cara menyediakan satu buah mobil pelayanan yang sarana dan prasarana didalam mobil tersebut sudah dilengkapi untuk melakukan perekaman E-KTP...”

(Hasil Wawancara Tanggal 7 Mei 2019)

Dari penjelasan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone tersebut menjelaskan bahwa pelaksanaan pelayanan sudah melakukan perubahan dan menerapkan sistem pelayanan yang mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat.



Untuk mencari informasi yang berimbang, maka penulis melakukan wawancara terhadap masyarakat yang merasakan proses pelayanan tersebut yang terkait dengan indikator adaptif dalam pelayanannya.

Berikut ini hasil wawancara terhadap Tn.I:

“ ...sudah banyak perubahan sekarang, kalau dulu antriannya masih mengambil nomor manual sekarang sudah sistem online , tapi yang jadi kekurangannya dibatasi pelayanannya ... ”

(Hasil Wawancara Tanggal 9 Mei 2019)

Hal yang sama penulis kutip dari hasil wawancara terhadap Ny.Ar ,yang mengatakan :

“ biasanya pengurusan E-KTP bisa dilakukan di kantor kecamatan, tapi sekarang sudah jarang mi dilakukan ,sesekali saja, jadi kita dari desa yang jauh dari kota harus lagi ke kota untuk mengurus”

(Hasil Wawancara Tanggal 10 Mei 2019)

Informasi lain yang diungkapkan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu Tn.Z yaitu :

“... katanya ada pelayanan keliling nya dinas capil, tapi setahu saya tidak pernah saya liat beroperasi di bagian desa yang saya tempati...”

(Hasil Wawancara Tanggal 8 Mei 2019)

Berdasarkan hasil Observasi serta Wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada masyarakat dan pegawai Dinas Capil Kabupaten Bone, ada beberapa informasi yang penulis dapatkan yaitu dari sistem pelayanannya yang menggunakan sistem online, perubahan sistem ini dilakukan terkait



dengan banyaknya keluhan masyarakat yang merasa pada saat sistem antrian manual banyak masyarakat yang tidak jelas waktu antriannya.

Informasi lain yang penulis dapatkan yaitu penyediaan pelayanan keliling oleh Dinas Capil Kabupaten Bone, penulis memperoleh informasi bahwa sistem pelayanan keliling ini memang baru dibuat terkait dengan masih adanya penduduk yang belum melakukan perekaman E-KTP, adanya pelayanan keliling ini dibuat agar mempermudah masyarakat bone dalam mengakses pelayanan agar lebih mudah. walaupun Dinas Capil Kabupaten Bone melakukan beberapa perubahan serta inovasi dalam pelayanannya ,masyarakat masih menilai kurang maksimal, serta pelayanan keliling yang dirasakan oleh masyarakat, masih kurang tepat sasaran dikarenakan sistem beroperasinya pelayanan keliling ini jarang dilaksanakan serta kurang meratanya pelaksanaannya. Maka dari itu penulis menilai Indikator Adaptif yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Masih kurang dan belum maksimal pelayanannya.



BAB VI

PENUTUP

VI.I KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian penulis yang telah dibahas pada bab sebelumnya, penulis mendeskripsikan Pelayanan Pembuatan E-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dengan menggunakan beberapa Indikator, yaitu :

1. Efektif

Hasil penelitian merujuk dari indikator ini, penulis menyimpulkan masih kurang baik dalam pelaksanaannya. Berdasarkan data yang diperoleh penulis masih banyaknya masyarakat Kabupaten Bone yang belum memiliki E-KTP, masih banyaknya keluhan masyarakat tentang proses pelaksanaan pelayanan, serta sarana dan prasarana yang masih kurang memadai.

2. Sederhana

Kesimpulan dari penulis merujuk daripada indikator sederhana masih belum baik , sesuai dengan hasil penelitian penulis masih banyaknya masyarakat yang mengeluhkan proses yang masih dirasakan sulit dan masih rumit dilakukan.

3. Kejelasan dan Kepastian

Kesimpulan penulis merujuk dari indikator kejelasan dan kepastian sudah cukup baik, dikarenakan dari hasil penelitian penulis masyarakat sudah merasa cukup jelas terkait dengan unit kerja, tarif/harga pelayanan,serta waktu penyelesaian pelayanan

4. Keterbukaan

Kesimpulan penulis menurut indikator ini yaitu sudah cukup baik, dikarenakan dari hasil penelitian penulis, informasi yang disediakan kepada masyarakat sudah cukup jelas dan transparan dengan memberikan informasi



terkait dengan persyaratan pelayanan,alur pelayanan, serta biaya pelayanan

5. Efisiensi

Penulis menyimpulkan bahwa dari segi indikator ini belum cukup baik, dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang mengeluhkan terkait berkas persyaratan dalam melakukan pelayanan.

6. Ketepatan Waktu

Kesimpulan dari indikator ini sudah cukup baik, sesuai dari hasil penelitian penulis bahwa penyelesaian waktu pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan aturan yang ditetapkan

7. Responsive

Penulis menyimpulkan bahwa indikator ini sudah cukup baik, sesuai dengan hasil penelitian penulis bahwa sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ketika masyarakat mengalami masalah bisa langsung ketemu ataupun menghubungi kepala dinas ataupun kepala bidang pelayanan.

8. Adaptif

Sesuai dengan indikator Adaptif, Penulis menyimpulkan masih kurang baik. Dikarenakan masih belum meratanya pelayanan keliling kesemua daerah di Kabupaten Bone



VI.II SARAN

Berdasarkan Kesimpulan diatas, penulis memberikan saran terkait Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu :

1. Dari segi proses pelayanan kepada masyarakat, sekiranya Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil lebih sering melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait pentingnya Administrasi Kependudukan
2. Terkait dengan sarana dan prasarana, diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat nyaman masyarakat dengan menyediakan ruang tunggu yang nyaman serta tempat pengaduan yang jelas
3. Mengoptimalkan sistem pelayanan yang berbasis online dikarenakan perkembangan teknologi yang semakin berkembang
4. Menyarankan para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone melayani masyarakat secara profesional tanpa pilih kasih serta diskriminatif dalam melakukan pelayanan.
5. Memberikan akses yang mudah kepada masyarakat ketika memperoleh masalah dalam melakukan pelayanan



DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Sinambela, Lijan P dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi*. Bumi Aksara. Jakarta.

Sinambela, Lijan P dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.

Harbani, Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV.Alfabeta.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.

Ahmad Ainur Rohman, M Mas'ud Sa'id, Saiful Arif, Purnomo. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Averos Press. Jakarta

Moenir, H.A.S. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta

Janet V. Denhardt & Robert B. Denhardt. 2013. *Pelayanan Publik Baru dari manajemen steering ke serving*. Kreasi Wacana. Jakarta

Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2008. *SERVICE MANAGEMENT Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : ANDI

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Pedoman Penulisan dan Penilaian Skripsi. 2012. *Ilmu Administrasi Fisip Unhas*.

Lembaga Administrasi Negara, 2003, *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, Deputi Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan, Jakarta



SKRIPSI :

Sulfiani, Andi Ni'mah. 2012. **"KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WAJO"** Universitas Hasanuddin

Samudri, Ayudini.2017. **"KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR"** Universitas Hasanuddin.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

UU Nomor 24 Tahun 2013, Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

PERPRES Nomor 26 Tahun 2009, Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

WEBSITE :

<http://rakyatsulsel.com/131-ribu-lebih-warga-bone-belum-memiliki-e-ktp.html>

<http://makassar.tribunnews.com/2017/12/22/kadis-dukcapil-82-ribu-warga-bone-belum-rekam-e-ktp>

<http://pantaudesasa.com>

<http://www.bonepos.com>

<http://tribunbone.com>



LAMPIRAN



PEDOMAN WAWANCARA KEPADA KEPALA DINAS DAN PEGAWAI

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BONE

NO	DAFTAR PERTANYAAN
1.	Sesuai dengan Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, apakah dalam pelaksanaannya sudah mampu dikatakan efektif ?
2.	sesuai dengan data jumlah penduduk kabupaten Bone sebanyak 305.630 jiwa pada tahun 2019, sudah berapa banyak yang warga yang sudah melakukan kepengurusan E-KTP ?
3.	Bagaimana peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dalam memberikan sosialisasi pembuatan E-KTP kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan tujuannya ?
4.	Upaya apa saja yang telah dilakukan oleh Dinas Capil Kabupaten Bone dalam mewujudkan pelayanan E-KTP yang efektif kepada masyarakat ?
5.	Apakah Dinas Capil memiliki Standar Operasional Prosedural (SOP) yang jelas dalam pelayanan pembuatan E-KTP, baik dari segi Persyaratan serta Proses pelayanannya kepada masyarakat ?
6.	Sesuai dengan Standar Operasional Prosedural (SOP) pelayanan pembuatan E-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone , apakah Dinas Capil memberikan kemudahan dalam pelayanannya ?
7.	Apakah Dinas Capil Kabupaten Bone dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan E-KTP, masyarakat dikenakan tarif/harga dalam pelayanan pembuatan E-KTP ?
8.	Apakah dalam proses pelaksanaan pembuatan E-KTP, Dinas Capil Kabupaten Bone memberikan kepastian waktu pelayanan dalam kepengurusan E-KTP kepada masyarakat ?
9.	Terkait dengan keterbukaan informasi pelayanan publik, apakah Dinas Capil Kabupaten Bone memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat ?
10.	Apakah Dinas Capil Kabupaten Bone memberikan Informasi Terkait dengan Persyaratan, Prosedur, dan Layanan pengaduan secara terbuka untuk masyarakat ?
11.	Ketika masyarakat mengalami kendala dalam proses pelayanan, mengalami kendala dan ingin melakukan keluhan ataupun pengaduan, upaya apa yang dilakukan oleh Dinas Capil dalam merespon hal tersebut ?
12.	Upaya apa saja yang telah dilakukan oleh Dinas Capil Kabupaten Bone dalam rangka melakukan pelayanan seiring kebutuhan masyarakat yang berkembang serta berkembangnya teknologi ?



**PEDOMAN WAWANCARA KEPADA MASYARAKAT
YANG MELAKUKAN PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP**

NO	DAFTAR PERTANYAAN
1.	ketika melakukan pelayanan pembuatan E-KTP , menurut bapak/ibu sudah efektif kah dalam pelaksanaannya ?
2.	Menurut Bapak/Ibu, apakah pegawai Dinas Capil Kabupaten Bone pada saat memberikan pelayanan memberikan kemudahan ?
3.	Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan ?
4.	Menurut Bapak/Ibu, Apakah Sarana dan Prasarana yang disediakan oleh Dinas Capil dalam memberikan pelayanan, seperti parkir, ruang tunggu, loket pelayanan,dll sudah baik ?
5.	Menurut Bapak/Ibu, pada saat melakukan proses pelayanan pembuatan E-KTP, Fasilitas kerja yang digunakan oleh pegawai seperti computer, jaringan, dll sudah baik dalam memberikan pelayanan ?
6.	Apakah Bapak/Ibu sudah tahu, Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pembuatan E-KTP yang berlaku di Dinas Capil Kabupaten Bone ?
7.	Sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di Dinas Capil, Menurut Bapak/ibu sudah dijalankan secara maksimal atau belum ?
8.	Menurut Bapak/Ibu, terkait dengan aturan tersebut, apakah anda tidak mengalami kesulitan dalam proses pelaksanaannya ?
9.	Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi yang disediakan oleh Dinas Capil dalam pelayanan pembuatan E-KTP sudah cukup jelas atau belum diketahui oleh masyarakat ?
10.	Apakah bapak/Ibu, Diberikan Informasi secara langsung terkait dengan Rincian tarif/harga serta waktu penyelesaian dalam proses pelayanan pembuatan E-KTP ?
11.	Menurut Bapak/Ibu, dari segi persyaratan pelayanannya, apakah sudah cukup mudah dilaksanakan atau belum ?
12.	Menurut Bapak/Ibu, Pada saat melakukan pelayanan, apakah pegawai melakukannya secara cepat dan tepat dalam pelayanan pembuatan E-KTP ?
13.	Apakah pegawai dalam menyelesaikan E-KTP sesuai dengan waktu yang telah ditentukan ?
14.	Menurut Bapak/Ibu, Apakah pegawai mampu cepat tanggap dalam merespon masyarakat ?
	Menurut Bapak/Ibu, apakah pegawai bersikap secara Profesional dalam melayani ?



INFORMASI WAWANCARA

Tn.AD : Andi Darmawan

Ny.H.a : Hj. Anna

Tn.Z : Zulfikar

Tn.Ak : Abdul Kahar

Ny.R : Riska

Tn.y : Yusril

Tn.I : Ilyas

Ny.St : Sitti

Tn.Is : Iskandar

Tn.AA : Andi Amid

Ny.Sy : Sri Yulita

Ny.S : Siska

Ny.Ys : Yenny sulastry



Ariana

snita

DOKUMENTASI



**WAWANCARA DENGAN
KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BONE**

**WAWANCARA DENGAN
KEPALA BIDANG PELAYANAN
PENDAFTARAN PENDUDUK
DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL**



**KEPALA DINAS MELAKUKAN
PELAYANAN KEPADA
MASYARAKAT**



LOKET PELAYANAN



TEMPAT VERIFIKASI DAN VALIDASI



PROSES VERIFIKASI BERKAS



TEMPAT PEREKAMAN E-KTP



LOKET PENGAMBILAN E-KTP

LOKET PENGAMBILAN E-KTP

PDF

Optimization Software:
www.balesio.com



INFORMASI ALUR PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP



INFORMASI PENGADUAN



MASJID YANG BERADA DI DINAS CAPIL



PARKIRAN



MOBIL PELAYANAN KELILING



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 11779/S.01/PTSP/2019
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

KepadaYth.
Bupati Bone

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 2049/UN4.8.1/PL.00.00/2019 tanggal 22 Februari 2019 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **ANDIKA MARGAWAN**
Nomor Pokok : E211 12 274
Program Studi : Adm. Negara
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

" PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BONE "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **01 Maret s/d 30 April 2019**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada tanggal : 25 Februari 2019

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

A. M. YAMIN, SE., MS.

Pangkat : Pembina Utama Madya
Nip : 19610513-199002 1 002



Makassar di Makassar,

Optimization Software:
www.balesio.com





PEMERINTAH KABUPATEN BONE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 3 Watampone Telp. (0481) 25056

IZIN PENELITIAN

Nomor: 070/12.504/V/IP/DPMPSTSP/2019

DASAR HUKUM:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan Teknologi;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;

Dengan ini memberikan Izin Penelitian Kepada :

N a m a : **ANDIKA MARGAWAN**
NIP/Nim/Nomor Pokok : E211 12 274
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat : BTN Griya Pelangi Timur Kel. Toro
Kec. Tanete Riattang Timur
Pekerjaan : Mahasiswa Unhas Makassar

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka Penulisan Skripsi dengan Judul :

**“ PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP)
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BONE”**

Lamanya Penelitian : 07 Mei 2019 s/d 07 Juni 2019

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone .
2. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) examplar Foto Copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Demikian Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Watampone, 07 Mei 2019



Drs. MUHAMMAD AKBAR, MM
Pangkat : Pembina Utama Muda
Nip : 19660717 198603 1 009

1. th.:
2. atampone.
3. Bone di Watampone.
4. endudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bone di Watampone
5. elitian dan Pengembangan Kab. Bone di Watampone.



PEMERINTAH KABUPATEN BONE
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

JL. H.A.MAPPANYUKKI NO. TELP.(0481) 27650
KODE POS 92733 No. Telp/Fax (0481) 27650

SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor: 470/ 174/V/KCS/2019

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Drs. ANDI DARMAWAN
Nip : 19621212 198503 1 027
Pangkat/Gol : Pembina Utama Muda, IV/c
Jabatan : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Menyatakan bahwa :

Nama : ANDIKA WARGAWAN
NIP/Nim : E211 12 274
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat :BTN Griya Pelangi, Kelurahan Cellu,Kec.Tanete Riattang
Timur,Kab.Bone
Pekerjaan :Mahasiswa Unhas Makassar

Telah melaksanakan penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dalam rangka Penulisan Skripsi dengan judul “ **Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Bone** : pada tanggal 07 Mei 2019 s/d 15 Mei 2019

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Watampone,15 Mei 2019

KEPALA DINAS,

DRS. ANDI DARMAWAN

Pangkat: Pembina Utama Muda

Nip. :19621212 198503 1 027



Optimization Software:
www.balesio.com

1. Bupati Bone (sebagai Laporan) di Watampone
2. Ketua DPRD Kab.Bone di Watampone

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



NAMA : ANDIKA MARGAWAN

NIM : E211 12 274

TEMPAT, TANGGAL LAHIR : UJUNG PANDANG, 28 JULI 1994

ALAMAT : JALAN SAHABAT RAYA

NO. TELPON : 082396324258

NAMA ORANG TUA :

 AYAH : ABDUL KAHAR

 IBU : SITTI ARIANA

PENDIDIKAN FORMAL :

- SD NEGERI 10 MANURUNGE WATAMPONE
- SMP NEGERI 3 WATAMPONE
- SMA NEGERI 2 WATAMPONE
- UNIVERSITAS HASANUDDIN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI

PENGALAMAN ORGANISASI :

- DEPARTEMEN ADVOKASI DAN HUBUNGAN LUAR HIMPUNAN MAHASISWA ILMU ADMINISTRASI (HUMANIS) FISIP UNHAS PERIODE 2013-2014
- BIRO KESEKRETARIATAN HIMPUNAN MAHASISWA ILMU ADMINISTRASI (HUMANIS) FISIP UNHAS PERIODE 2014-2015
- PENGURUS IKATAN KELUARGA MAHASISWA BONE (IKMB) PERIODE 2014-2015
- DEPARTEMEN PELATIHAN DAN KADERISASI UKM SENI TARI UNHAS TAHUN 2014
- DEWAN PERTIMBANGAN ORGANISASI UKM SENI TARI UNHAS TAHUN 2015
- DEWAN PERTIMBANGAN ORGANISASI SOSPOL DANCE CLUP (SODEC) FISIP UNHAS PERIODE 2016-2017

