ABSTRAK

Risky Ssyahrani Khairunnisa B, Adnan Maruf, S.Sos., M.Si, Hamrun, S.Sos., M.Si. Evaluasi Prosedur Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Makassar

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh apa transparansi, Profesionalisme dan etika diterapkan sebagai standar pelayanan publik oleh pihak Kantor Camat Makassar sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam hal pembuatan E-KTP. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang melibatkan 4 (empat) orang responden sebagai sumber data primer. Penelitian ini menemukan bahwa transparansi, profesionalisme dan etika telah di terapkan dan dijadikan budaya oleh aparat pelayan publik di lingkup kantor camat Kecamatan Makassar.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Makassar sudah memenuhi aspek aspek pelayanan publik. Dalam aspek ada beberapa penjabaran Efektifitas (*Effectiveness*), Efisiensi (*Efficiency*), Kecukupan (*Adequacy*), Pemerataan/Kesamaan (*Equity*), Responsivitas (*Responsiveness*), dan Ketepatan (*Appropriateness*). Prosedur pelayanan E-KTP di Kantor Camat Makassar sudah memenuhi semua aspek tersebut sebagai instansi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Adanya rasa kepuasan oleh masyarakat menjadikan prosedur pembuatan E-KTP di Kantor Camat Makassar sudah dianggap sangat baik. Untuk menjadi sebuah landasan ilmiah dalam melakukan sebuah gerak perubahan penelitian ini juga memberikan saran kepada beberapa aspek yakni pihak pemerintah untuk terus mengembangkan pelayanan publik dengan memberikan fasilitas penunjang yang lebih baik lagi kedepannya, pihak masyarakat untuk terus memperbaharui identitas dirinya agar budaya dan kegiatan profesionalisme di lingkup Kantor Camat Kecamatan Makassar terus bergulir, serta pada pegawai untuk terus menambah pengetahuan serta memberikan kepuasan pada yang dilayaninya

Kata kunci : Efektifitas, Efisiensi, Kecukupan, pemerataan/Kesamaan, Respontivitas, Ketetapan, Kantor Camat Makassar.