SKRIPSI

EVALUASI PROSEDUR PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DI KANTOR CAMAT MAKASSAR

Oleh :

RIZKY SYAHRANI KHAIRUNNISA. B

Nomor Induk Mahasiswa : 105611118020

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSISAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2025

SKRIPSI

EVALUASI PROSEDUR PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DI KANTOR CAMAT MAKASSAR

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi dan

Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.Ap)

Disusun dan Diajukan Oleh:

RIZKY SYAHRANI KHAIRUNNISA. B

105611118020

Kepada

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSISAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2025

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Ujian Tutup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar No:0381/FSP/A.4-II/II/46/2025 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar dalam Program Studi Administrasi Negara yang dilaksanaakan pada hari Senin, tanggal 24 bulan Februari 2025.

Mengetahui

Ketua	Sekretaris
Dr. Hj Ihyani Malik, S.Sos., M.Si.	**Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.SI.**
NBM: 730 727	NBM: 992 797

Tim Penguji

1. Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si. ( )
2. Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si. ( )
3. Hamrun, S.Sos., M.Si. ( )

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Penelitian	: Evaluasi Prosedur Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat Makassar
Nama Mahasiswa	: Rizky Syahrani Khairunnisa B.
Nomor Induk Mahasiswa	: 105611118020
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui,

Pembimbing I	Pembimbing II
Adnan Maruf, S. Sos., M.Si	**Hamrun, S. Sos., M.Si**

Mengetahui

Dekan	Ketua Program Studi
Dr. Hj. Ilyani Malik, S.Sos., M.Si	**Dr. Nur Wahid., S.Sos., M.Si**
NBM: 730721	**NBM: 991742**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Rizky Syahrani Khairunnisa B.

Nomor Induk Mahasiswa : 105611118020

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar proposal penelitian ni adalah karya saya sendiri dan bukan hasil dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia mengenai sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 14 April 2025

Yang menyatakan

Rizky Syahrani Khairunnisa B.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيْمِ

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, hidayat, taufiq-Nya beserta ilmu dan rezeki dan kesehatan sehingga penulis diberi kesempatan dan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam kita curahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, beserta kelurga, sahabat, dan para pengikutnya yang setia menjalankan ajaran-ajarannya menujujalan yang diridhoi Allah SWT.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu tugas akhir akademik dalam rangka mencapai gelar Sarjana Pendidikan (S.Ap) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar dengan Judul skripsi **"Evaluasi Prosedur Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Di Kantor Camat Makassar."**

Berbagai pihak yang telah memberikan semangat, dukungan, dan bantuan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada: kedua Orang tua tercinta saya Bapak Bachtiar B.S.Kom, Ibu Irawati, Adik Kandung Muh. Rifad Alfarizi beserta keluarga besar, Tanpa bantuan dan arahan mereka, pencapaian ini tidak akan terwujud.

2. Bapak Hamrun, S.Sos., M.Si Selaku pembimbing kedua saya dan Bapak Adnan Maruf, S.Sos., M.Si Selaku Pembimbing pertama yang selalu memberikan arahan hingga terselesainya skripsi ini.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Sarwan Darmawan A.Md. Kom. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga, waktu maupun materi kepada saya. Telah menjadi rumah, pendamping segala hal yang menemani, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, memberi semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
5. Kepada sahabat dan sepupu saya Meydin Humairah Siregar, S.I.Kom, Nadira al asyhar, Dwi fitriani dan Dela Rahmadani yang juga setia menemani saya selama ini.
6. Diri saya sendiri, Apresiasi sebesar besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah.
7. Doa yang penulis panjatkan kepada Allah SWT Semoga Semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses penulisan skripsi ini selalu diberi

kesehatan, serta kelancaran daam menjalani segala urusan.

Makassar, 14 April 2025

Penulis

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 penajabaran Efektifitas (*Effectivenes*), 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.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **iii**
HALAMAN PERNYATAAN ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
ABSTRAK ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 5
D. Manfaat Penelitian 5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA ..... Error! Bookmark not defined.
A. Penelitian Terdahulu ..... **Error! Bookmark not defined.**
B. Konsep dan Teori 11
C. Kerangka Pikir 18
D. Fokus Penelitian 22
E. Deskripsi Fokus Penelitian 22
BAB III METODE PENELITIAN ..... Error! Bookmark not defined.
A. Waktu dan Lokasi Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
B. Jenis dan Tipe Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
C. Sumber Data 24
D. Informan Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
E. Teknik Pengumpulan Data 25
F. Teknik Analisis Data ..... **Error! Bookmark not defined.**
G. Teknik Pengabsahan Data 28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN **30**
A. Deskripsi Singkat Objek Penelitian 30
B. Hasil Penelitian 38
C. Pembahasan 51
BAB V KESMPULAN DAN SARAN **59**

A. Kesimpulan 59
B. Saran 59
DAFTAR PUSTAKA 61
LAMPIRAN 63
Lampiran 1 Pedoman Wawancara 64
Lampiran 2 Pedoman Wawancara 65
Lampiran 3 Dokumentasi 66

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah sebuah usaha untuk memenuhi kebutuhan layanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Ini mencakup penyediaan barang, jasa, serta pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh pemerintah Indonesia. Mengingat Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk terbesar, tantangan seperti korupsi, kejahatan, serta upaya menyembunyikan identitas, termasuk yang terkait dengan terorisme dan pemalsuan KTP, menjadi hal penting untuk diatasi. Untuk itu, guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia mengimplementasikan sistem pemerintahan elektronik (*e-government*). Melalui pendekatan ini, kementerian berkomitmen untuk menyediakan layanan publik yang berkualitas tinggi bagi seluruh penduduk, sesuai dengan amanat UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Ketika membahas tentang pelayanan publik, kita merujuk pada Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Dalam pasal tersebut dinyatakan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap individu. Warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memiliki empat tujuan utama. Pertama, undang-undang ini menetapkan batasan serta mengatur hubungan yang berkaitan dengan hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan masing-masing pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kedua, undang-undang ini bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Ketiga, undang-undang ini berupaya memberikan perlindungan serta kepastian hukum bagi masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 mengenai Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional, Pasal 1 Butir (1) menyatakan bahwa, "Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia." Dalam Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009, pada Pasal 1 butir (2), dinyatakan bahwa "Nomor Induk Kependudukan, selanjutnya di singkat NIK adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia". Dengan diterbitkannya KTP Nasional yang menggunakan NIK oleh instansi terkait, setiap warga negara akan memiliki satu KTP saja yang dilengkapi dengan NIK yang telah ditetapkan. Selain itu, dalam pasal 6 dijelaskan bahwa blanko KTP yang berbasis NIK ini dilengkapi dengan kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai sarana verifikasi identitas dalam pelayanan public

Saat ini, penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi sejumlah tantangan dalam memenuhi kebutuhan dan perubahan yang terjadi dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara. Tantangan ini sering kali muncul akibat kurangnya kesiapan dalam merespons transformasi nilai yang berlangsung secara luas, serta dampak dari masalah pembangunan yang kompleks. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Puspita Ningrum dan Sukmana pada tahun 2022 menunjukkan bahwa meskipun pelayanan E-KTP di kantor tersebut sudah berjalan dengan optimal, masih terdapat beberapa kendala, seperti jaringan yang tidak stabil dan proses verifikasi data yang memakan waktu cukup lama. Di sisi lain, masyarakat Indonesia kini dihadapkan pada harapan serta tantangan global yang dipicu oleh perkembangan pesat dalam bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Perubahan yang cepat serta pergeseran nilai-nilai ini memerlukan respons yang bijaksana melalui langkah-langkah berkelanjutan dalam berbagai aspek pembangunan. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat dan mencapai tujuan pembangunan nasional. Pendapat ini juga didukung oleh penelitian Sarwinda pada tahun 2018, yang menyatakan bahwa penerapan pelayanan KTP-el telah sesuai dengan kebutuhan informasi yang objektif dan subjektif dalam konteks *e-government*.

E-government menerapkan suatu sistem pemerintahan yang berbasis elektronik, yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan, meningkatkan transparansi, serta memperkuat interaksi dengan masyarakat. Selain itu, *e-government* juga berfokus pada peningkatan partisipasi publik. Secara hukum, penerapan e-government didasarkan pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003,

yang mengatur kebijakan dan strategi nasional dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan. Sebuah penggunaan internet berupa website yang berbasis database. Ini dapat di interpretasikan bahwa wujud *e-government* dalam pelayanan E-KTP dan menciptakan pemerintahan Indonesia berbasis informasi. Salah satu cara yang kini Pemerintah pusat Indonesia telah mengambil langkah inovatif dalam meningkatkan pelayanan publik melalui penerapan *e-government*, yang salah satunya ditunjukkan dengan implementasi E-KTP atau Kartu Tanda Penduduk berbasis sistem informasi. Pendekatan e-government ini bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik, termasuk di dalamnya penggunaan E-KTP. Dalam pelaksanaannya, *e-government* dibangun atas empat pilar utama yang saling terkait: sistem, informasi, layanan, dan tindak lanjut. Indrajit (2015) menjelaskan bahwa penerapan *e-government* dalam pengembangan pelayanan publik terwujud melalui penggunaan sistem, informasi, layanan, dan tindak lanjut yang terintegrasi dengan pemanfaatan internet, yang berbasis website dan database. Dengan demikian, manifestasi *e-government* dalam pelayanan E-KTP mencakup sistem komputerisasi, informasi yang dapat diakses secara online, layanan terpadu, dan tindak lanjut yang dapat diakses melalui internet dalam bentuk website berbasis database.

Program E-KTP hadir sebagai solusi atas permasalahan yang muncul dari sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia, yang memungkinkan seseorang memiliki lebih dari satu KTP. Situasi ini terjadi karena belum tersedianya basis data terpadu yang mengumpulkan informasi penduduk dari seluruh wilayah Indonesia. Akibatnya, terdapat peluang bagi individu yang ingin berbuat curang dengan

menggandakan KTP mereka. Oleh karena itu, dengan adanya pelaksanaan pemerintahan elektronik, E-KTP diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasiskan teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau E-KTP.

B. Rumusan Masalah

Uraian serta penjelasan yang telah di kemukakan Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat disimpulkan pernyataan masalah sebagai berikut::

Bagaimana Efektifitas, Efisiensi, Kecukupan, pemerataan/Kesamaan, Respontivitas, Ketetapan sebagai evaluasi standar pelayanan publik dalam pelayanan E-KTP di Kantor Camat Makassar ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektifitas, Efisiensi, Kecukupan, pemerataan/Kesamaan, Respontivitas, Ketetapan sebagai evaluasi Standar Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini secara umum dapat dibedakan menjadi dua kategori, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai keduanya:

1. Manfaat Teoris

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, memberikan masukan, serta meningkatkan prosedur yang baik dalam pembuatan E-KTP di Kantor Camat Kota Makassar.

2. Manfaat Praktis

Dari segi praktis, penelitian ini diharapkan mampu mengevaluasi prosedur transparansi dalam pembuatan E-KTP di Kantor Camat Kota Makassar.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memiliki peran penting sebagai tolok ukur bagi hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Selain itu, penelitian-penelitian ini juga menjadi landasan bagi penyusunan penelitian ini. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang relevan:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti/Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil
1.	Qhilby*, UsmanTarigan & RosmalaDewi/ 2019	Evaluasi Layanan Pengeluaran Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, yang dilaksanakan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Berdasarkan hasil penelitian ini dan analisis data yang telah diperoleh, dapat disimpulkan bahwa evaluasi prosedur pelayanan KTP Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Medan Belawan tergolong baik. Hal ini terlihat dari pelayanan KTP Elektronik yang diberikan, yang sudah sesuai dengan prosedur pengurusannya, namun hanya waktu dalam pengurusan yang tidak sesuai dengan standard operasional prosedur.
2.	Amzal Adam, Muhammad Agung, Indra Rahayu/2017	Pelayanan e-KTP DI Kantor Dinas Kependudukan Dan	Metode penelitian dengan lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem penerapan pelayanan KTP-el telah dilaksanakan dengan baik, meliputi

		Catatan Sipil Kabupaten Gowa	Kependudukan dan Catatan Sipil yang berlokasi di Kabupaten Gowa. Jenis penelitian kualitatif dengan sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder.	input, proses, dan output data pemohon yang diharuskan memiliki KTP serta terdaftar dalam sistem online pada database kependudukan nasional. Ketersediaan informasi dalam pelaksanaan pelayanan KTP-el telah disesuaikan dengan kebutuhan akan informasi yang bersifat objektif, subjektif, dan umum, untuk memastikan perolehan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang sesuai dengan Kartu Keluarga (KK) yang terdaftar.
3.	Bahtiar, Eva Kurnia Farhan, Hartawan/2021	Evaluasi Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Ulu Rawas Kabupaten Musi Rawas Utara	Penelitian ini menggunakan metode deskriftif dan dianalisa secara kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan jenis sumber data primer dan sekunder.	Berdasarkan aspek penilaian yaitu SOP pelayanan e-KTP dan kualitas pelayanan e-KTP dikecamatan Ulu Rawas cukup baik sesuai dengan standar pelayanan.aspek sarana melalui pendingin ruangan dan komputer telah memadai karena telah cukupnya sarana yang disediakan oleh pihak kecamatan.

Beberapa aspek utama dari masing-masing penelitian:

1. Lokasi Penelitian:
    - Penelitian 1: Kantor Camat Kecamatan Medan Belawan
    - Penelitian 2: Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa adalah lembaga yang bertanggung jawab dalam pengelolaan data kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah Kabupaten Gowa.
    - Penelitian 3: Kecamatan Ulu Rawas, Kabupaten Musi Rawas Utara
2. Fokus Penelitian:
    - Penelitian 1: Evaluasi prosedur pelayanan KTP Elektronik
    - Penelitian 2: Pelayanan e-KTP secara umum
    - Penelitian 3: Evaluasi pelayanan elektronik KTP
3. Metode Penelitian:
    - Penelitian 1: Kualitatif menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.
    - Penelitian 2 : Pendekatan ini bersifat kualitatif dan menggunakan sumber data baik primer maupun sekunder.
    - Penelitian 3 : Deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, dan sumber data primer serta sekunder
4. Hasil Penelitian:
    - Penelitian 1: Prosedur pelayanan cukup baik, sesuai dengan prosedur, namun waktu pengurusan tidak sesuai dengan SOP

- Penelitian 2: Sistem penerapan pelayanan KTP-el telah disesuaikan dengan input, proses, dan output data dari pemohon., serta ketersediaan informasi telah disesuaikan dengan kebutuhan
- Penelitian 3: Pelayanan e-KTP cukup baik sesuai dengan standar pelayanan, dan sarana yang disediakan telah memadai

5. Aspek yang Dievaluasi:
   - Penelitian 1: Fokus pada prosedur pelayanan dan kesesuaian dengan SOP
   - Penelitian 2: Menekankan pada sistem dan ketersediaan informasi dalam pelayanan e-KTP
   - Penelitian 3: Menilai SOP, kualitas pelayanan, dan sarana yang tersedia
6. Cakupan Penelitian:
   - Penelitian 1: Terbatas pada evaluasi prosedur di tingkat kecamatan
   - Penelitian 2: Lebih luas, mencakup pelayanan di tingkat kabupaten
   - Penelitian 3: Fokus pada evaluasi pelayanan di tingkat kecamatan, namun juga mempertimbangkan aspek sarana

Perbedaan-perbedaan ini menunjukkan bahwa meskipun ketiga penelitian membahas topik yang serupa yaitu pelayanan KTP Elektronik, masing-masing memiliki fokus, scope, dan hasil yang berbeda sesuai dengan konteks dan lokasi penelitian masing-masing.

A. Konsep dan Teori

1. Konsep Evaluasi

adalah langkah penting dalam pelaksanaan kebijakan publik yang tidak boleh diabaikan. Proses ini bertujuan untuk menilai sejauh mana kebijakan tersebut efektif dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Melalui evaluasi, kita dapat mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang ada.Sebagai bagian integral dalam proses kebijakan publik, evaluasi berfungsi untuk menentukan apakah suatu kebijakan atau program berjalan dengan baik. Menurut Islamy dalam Safi'i (2000), penelitian atau evaluasi kebijakan merupakan tahap akhir dari suatu proses kebijakan.Evaluasi bukan sekadar mengikuti langkah-langkah sebelumnya, seperti pengesahan (formulasi) dan pelaksanaan (implementasi) kebijakan, tetapi juga mencakup seluruh aktivitas fungsional lainnya dalam proses kebijakan tersebut.

Pengertian evaluasi kebijakan publik di atas menjelaskan bahwa evaluasi kebijakan adalah proses yang menilai keberhasilan suatu kebijakan, dengan fokus pada pencapaian tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, evaluasi merupakan tahap akhir dari siklus kebijakan, di mana proses ini berfungsi untuk mengukur sejauh mana kebijakan tersebut efektif dan memberikan dampak yang diharapkan. Evaluasi memiliki peran penting sebagai salah satu tingkat dalam proses kebijakan secara keseluruhan. Proses kebijakan publik, evaluasi adalah suatu cara untuk menilai apakah suatu kebijakan atau program itu berjalan dengan baik atau tidak.

Menurut Winarno (2008: 225), jika kita memandang kebijakan sebagai serangkaian kegiatan yang berurutan, maka evaluasi kebijakan bisa dianggap sebagai tahap akhir dari proses tersebut. Namun, terdapat pandangan dari beberapa ahli yang menyatakan bahwa evaluasi sebenarnya bukanlah tahap akhir dari proses kebijakan publik. Secara mendasar, kebijakan publik dijalankan dengan tujuan

tertentu, bertujuan untuk mengatasi masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Evaluasi diperlukan karena tidak semua program kebijakan publik dapat mencapai hasil yang diharapkan. Seringkali, kebijakan publik mengalami kegagalan dalam mencapai maksud atau tujuan yang telah ditetapkan.

Dye yang dipaparkan oleh Mulyadi (2016: 100) mengungkapkan bahwa evaluasi bertujuan untuk menilai secara luas keefektifan program-program pemerintah, baik yang bersifat dual maupun lebih, dengan membandingkan efektivitasnya. Evaluasi ini memberikan informasi yang valid mengenai kinerja kebijakan. Informasi yang valid bersifat objektif dan dapat diperoleh melalui perbandingan dengan kebijakan sebelumnya atau melalui pengamatan langsung di lapangan.

Dengan demikian, evaluasi kebijakan memiliki tujuan untuk mengidentifikasi sebab-sebab kegagalan suatu kebijakan serta untuk mengetahui apakah kebijakan publik yang telah diimplementasikan mencapai dampak yang diinginkan. Secara ringkas, evaluasi dapat didefinisikan sebagai kegiatan yang bertujuan untuk menilai "manfaat" suatu kebijakan.Secara umum evaluasi kebijakan dapat dikatakan sebagai kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup substansi, implementasi dan dampak. Dalam hal ini, evaluasi kebijakan dipandang sebagai suatu kegiatan fungsional. Artinya, evaluasi kebijakan tidak hanya dilakukan pada tahap akhir saja, melainkan dilakukan dalam seluruh proses kebijakan.

Evaluasi kebijakan merupakan tahap akhir dalam seluruh proses kebijakan. Namun, evaluasi yang komprehensif mencakup tiga aspek penting:

a. Evaluasi awal (ex-ante evaluation), yang dilakukan sejak tahap perumusan kebijakan hingga sebelum pelaksanaannya;
b. Monitoring, yang berlangsung selama proses pelaksanaan kebijakan;
c. Evaluasi akhir (ex-post evaluation), yang dilakukan setelah proses pelaksanaan kebijakan selesai.

Pentingnya evaluasi awal dalam proses kebijakan sangat dirasakan, mengingat setelah rumusan kebijakan disusun dan disetujui, masih ada kebutuhan untuk melakukan sosialisasi guna mendapatkan tanggapan awal dari masyarakat.

Monitoring bertujuan untuk memastikan keberhasilan pelaksanaan kebijakan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Informasi yang diperoleh dari proses ini berkaitan dengan berbagai kelemahan dan penyimpangan dalam implementasi, yang dapat menghambat pencapaian target output. Fokus monitoring tidak terletak pada apakah tujuan yang dirumuskan menghasilkan outcome terbaik, melainkan berakhir ketika target output tercapai. Penilaian dalam monitoring didasarkan pada efisiensi dan kecocokan (appropriateness) dalam pemanfaatan semua faktor pendukung yang ada selama pelaksanaan.

Setelah pelaksanaan selesai, dilakukanlah evaluasi akhir (ex-post evaluation). Evaluasi ini sangat penting untuk mengidentifikasi berbagai kelemahan secara mendalam dari suatu kebijakan, baik yang berasal dari strategi kebijakan itu sendiri maupun faktor-faktor lain yang berkontribusi. Tujuan dari evaluasi akhir adalah untuk memperbaiki dan menyempurnakan kebijakan. Dengan demikian, fokus evaluasi tidak hanya pada satu tahapan dalam proses kebijakan, tetapi mencakup keseluruhan proses. Oleh karena itu, objek yang diidentifikasi tidak hanya kegagalan, melainkan juga keberhasilan. Kegagalan dijadikan sebagai titik perbaikan, sementara keberhasilan dijadikan contoh untuk dikembangkan lebih lanjut.

2. Indikator Evaluasi

Dalam pelaksanaan evaluasi kebijakan, digunakan serangkaian kriteria umum yang bertujuan untuk memberikan arahan bagi para evaluator. Kriteria-kriteria yang dirumuskan ini akan menjadi salah satu acuan dalam menentukan apakah suatu kebijakan berhasil atau gagal. Dunn (2003: 429) mengemukakan enam tipe kriteria evaluasi kebijakan, yang meliputi:

1. Efektivitas: Berkaitan dengan sejauh mana suatu alternatif dapat mencapai hasil atau dampak yang diharapkan, serta memenuhi tujuan dari tindakan yang diambil. Efektivitas, yang berkaitan erat dengan rasionalitas teknis, sering diukur berdasarkan unit produk, layanan, atau nilai moneternya.

2. Efisiensi *(Efficiency)* Berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk meningkatkan tingkat efektifitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dengan rasionalitas ekonomi, adalah merupakan hubungan antara efektifitas dan usaha yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter.
3. Kecukupan (Adequacy) Berkaitan dengan sejauh mana suatu tingkat efektifitas memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan.
4. Pemerataan atau Kesamaan (Equity) Indikator ini sangat terkait dengan. rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada perataan adalah kebijakan yang akibatnya (misalnya, unit pelayanan atau manfaat moneter) atau usaha (misalnya biaya moneter) secara adil didistribusikan. Kebijakan yang dirancang untuk mendistibusikan pendapatan, kesempatan pendidikan atau pelayanan publik kadang-kadang direkomendasikan atas dasar kriteria kesamaan. Kriteria kesamaan erat kaitannya dengan konsepsi yang saling bersaing, yaitu keadilan atau kewajaran dan terhadap konflik etis sekitar dasar yang memadai untuk mendistribusikan risorsis dalam masyarakat.

5. Responsivitas *(*Responsiveness*)* Berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, prefensi, atau nilai kelompok- kelompok masyarakat tertentu. Kriteria responsivitas Hal ini sangat penting karena meskipun analisis dapat memenuhi semua kriteria lainnya—seperti efektivitas, efisiensi, kecukupan, dan kesetaraan—ia tetap gagal jika tidak mampu memenuhi kebutuhan nyata dari kelompok yang seharusnya diuntungkan oleh kebijakan tersebut.
6. Ketepatan (Appropriateness) Adalah kriteria ketepatan secara dekat yang berhubungan dengan rasionalitas substantif, karena pertanyaan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama. Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan-tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan tersebut. Kriteria ketetapan biasanya bersifat terbuka, karena per definisi ini dimaksudkan untuk menjangkau ke luar kriteria yang sudah ada. Oleh karenanya tidak ada dan tidak dapat dibuat definisi baku tenang kriteria ketetapan.

3. Pengertian Prosedur

Prosedur penting dimiliki bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam. Pada akhirnya prosedur akan menjadi pedoman bagi suatu organisasi dalam menentukan aktivitas apa saja yang harus dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu. Prosedur merupakan serangkaian langkah spesifik yang mencakup tindakan atau operasi yang harus dilaksanakan dengan cara

yang konsisten, sehingga hasil yang diperoleh tetap sama dari kondisi yang dihadapi sama, semisal prosedur kesehatan dan keselamatan kerja. Lebih tepatnya, kata ini bisa mengindikasikan rangkaian aktivitas, tugas-tugas, langkah-langkah, keputusan-keputusan, perhitunganperhitungan dan proses-proses, yang dijalankan. Melalui serangkaian kegiatan yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu, kita dapat menghasilkan produk atau dampak yang diinginkan. Biasanya, suatu prosedur akan membawa pada terjadinya perubahan.

Menurut Mulyadi (2016: 4), prosedur adalah serangkaian kegiatan klerikal yang biasanya melibatkan beberapa individu dalam satu atau lebih departemen. Prosedur ini dirancang untuk memastikan penanganan yang konsisten terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang berulang. Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis menyimpulkan bahwa prosedur merupakan urutan langkah-langkah pemrosesan atau kegiatan yang melibatkan banyak orang dari satu atau lebih departemen, dengan tujuan untuk menjamin penanganan yang seragam terhadap transaksi berulang yang terjadi dalam perusahaan.

4. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik, sebagaimana dijelaskan oleh Wasistiono dalam Kadir (2015:130), merujuk pada penyediaan jasa oleh pemerintah, lembaga swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta secara langsung kepada masyarakat. Pelayanan ini bisa dilakukan dengan atau tanpa biaya, dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, bukan hanya instansi pemerintah yang berperan dalam memberikan pelayanan publik, tetapi juga pihak swasta. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah umumnya memiliki motivasi sosial dan politik, yakni

menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan publik swasta bermotif ekonomi yakni mencari keuntungan.

Menurut Hayat (2017:22), pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik dilakukan secara holistik, mencakup aspek-aspek dasar yang diperlukan oleh warga, dan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam hal ini, pelayanan publik berfungsi sebagai sistem yang dibangun oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan rakyat.

Sementara itu, menurut Kotler yang dikutip oleh Sampara Lukman dalam buku Nurdin (2016:8), "Pelayanan adalah rangkaian kegiatan yang saling menguntungkan dalam suatu komunitas atau organisasi, meskipun hasilnya tidak selalu berbanding dengan produk yang nyata. " Sampara juga menambahkan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang melibatkan interaksi langsung antar individu, di mana tujuan utamanya adalah menjamin kepuasan pelanggan.

B. Kerangka Pikir

Penelitian ini di lakukan di Kantor Camat Makassar Kota Makassar Evaluasi Prosedur Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Hubungan antara prosedur pelayanan dan pengurusan KTP Elektronik dapat dipahami melalui prinsip-prinsip pelayanan publik yang tercantum dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengenai penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam undang-undang tersebut, dinyatakan bahwa pelayanan publik terdapat beberapa prinsip yang mana salah satunya mencakup tentang transparansi dengan penngertian adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur, persyaratan pelayanan, unit kerja dan pejabat yang bertanggung jawab, rincian biaya, waktu penyelesaian, dan informasikan

secara terbuka. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, transparansi merupakan faktor kunci yang menentukan kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tanpa adanya transparansi, sulit bagi masyarakat untuk merasakan kepuasan dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Deddy Mulyadi (2016: 188) mengartikan pelayanan publik sebagai proses pemberian layanan kepada kebutuhan individu atau kelompok masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi, sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik harus didasarkan pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika, seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan untuk semua penerima layanan. Selain itu, pelayanan publik juga harus menjamin keberlangsungan administrasi negara dengan melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat.

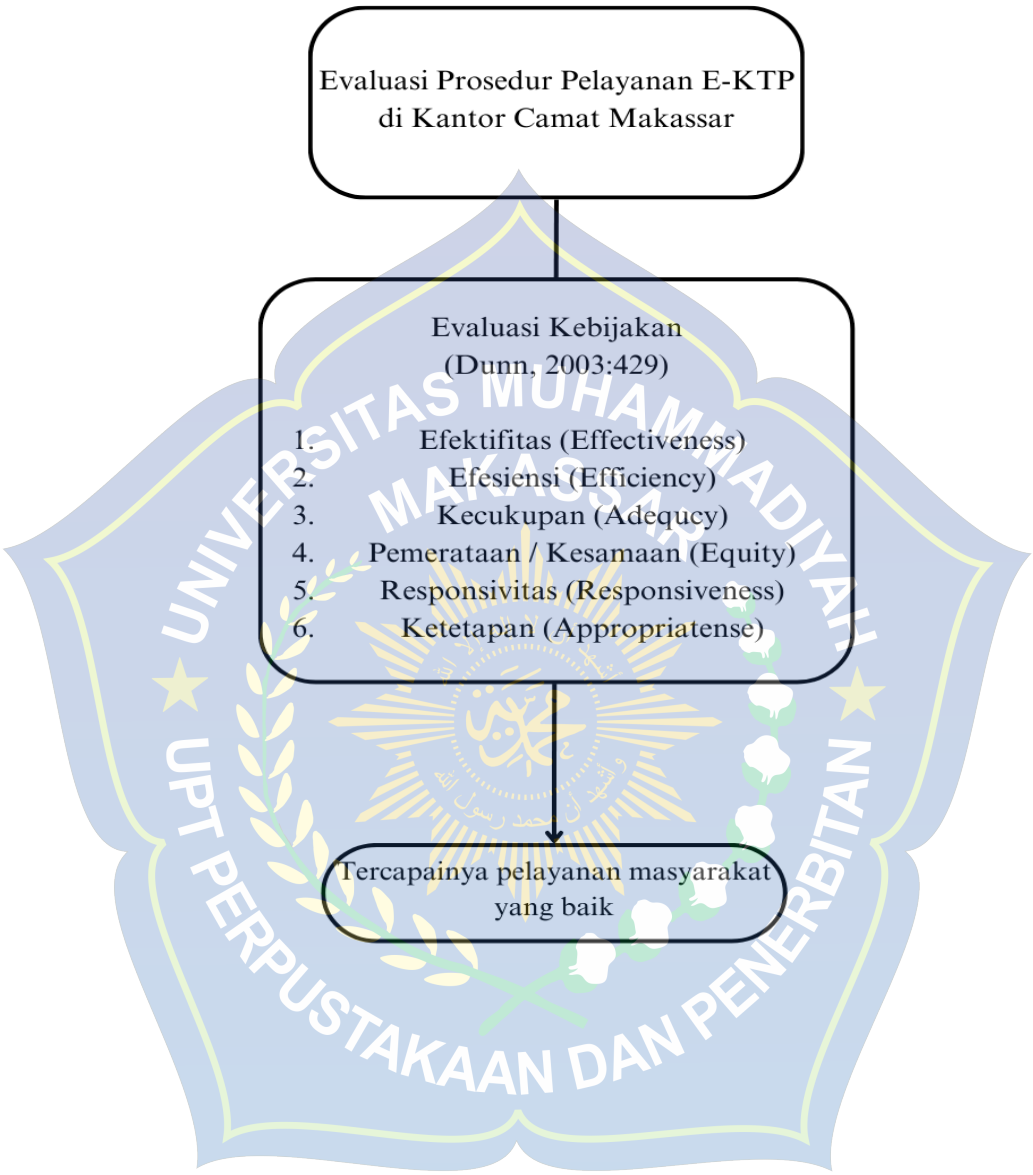
Upaya untuk meningkatkan pelayanan publik telah dilakukan dengan menetapkan standar pelayanan, yang berfungsi sebagai ukuran dalam penyelenggaraan layanan. Salah satu aspek penting dalam standar tersebut adalah prosedur pelayanan, yang merujuk pada proses atau tata cara yang saling terkait, sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik.

Secara keseluruhan, kerangka pemikiran ini berfokus pada Kantor Camat Makassar sebagai instansi pemerintah yang bertugas melayani masyarakat.

Diharapkan, kantor ini mampu memberikan pelayanan yang prima dan menciptakan citra yang baik sebagai abdi masyarakat.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

C. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah Evaluasi Prosedur Pelayanan KTP Elektronik.

D. Deskripsi Fokus Penelitian

Berdasarkan kerangka fikir yang di paparkan di atas adapun deskripsi fokus penelitian dalam prosedur pelayanan kartu tanda penduduk elektronik sebagai berikut:

1. Transparansi adalah keterbukaan informasi terkait prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu penyelesaian dalam pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Makassar
2. Profesionalisme adalah Mengkaji tingkat keahlian, kompetensi, dan kinerja petugas dalam memberikan pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Makassar
3. Etika adalah Mengevaluasi penerapan nilai-nilai moral dan perilaku petugas dalam melayani masyarakat yang mengurus KTP Elektronik Di Kecamatan Makassar.
4. Standar Pelayanan Publik adalah Menganalisis kesesuaian pelayanan KTP Elektronik dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
5. Prosedur Pelayanan adalah Menilai efektivitas dan efisiensi prosedur yang diterapkan dalam pelayanan KTP Elektronik Di Kecamatan Makassar.

6. Pelayanan E-KTP Yang Optimal adalah Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi optimalisasi pelayanan E-KTP dan merumuskan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan Di Kecamatan Makassar.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi secara komprehensif prosedur pelayanan KTP Elektronik dengan memperhatikan aspek transparansi, profesionalisme, dan etika. Fokus utamanya adalah menganalisis kesesuaian pelayanan dengan standar yang berlaku, efektivitas prosedur, serta mengidentifikasi area-area yang dapat ditingkatkan untuk mencapai pelayanan E-KTP yang optimal bagi masyarakat.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan oleh penulis dalam rentang waktu selama 2 (dua) bulan, dimulai setelah seminar proposal. Lokasi penelitian ini terletak di kantor Camat Kecamatan Makassar.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian ini lebih menekankan pada analisis, di mana penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif yang disampaikan dalam bentuk kata-kata, baik secara tertulis maupun lisan, dari informan serta perilaku yang diamati

Tipe penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memahami masalah-masalah yang sedang terjadi dengan cara mengumpulkan data melalui metode wawancara, pengamatan langsung, dan dokumentasi. Dengan demikian, tujuan dari penelitian deskriptif kualitatif ini adalah untuk menyusun uraian yang akurat mengenai fakta-fakta yang ditemukan di lapangan.

C. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder antara lain sebagai berikut :

1. Data primer merupakan informasi yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik itu sampel maupun responden, melalui teknik pengumpulan data tertentu. Biasanya, data primer masih dalam bentuk mentah, karena belum melalui proses pengolahan atau interpretasi terkait sifat dan kualitasnya.

2. Sementara itu, data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari sumber lain, seperti artikel, gambar, buku, dokumen, atau data elektronik seperti situs web.

D. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, penentuan informan dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik ini memilih informan berdasarkan pertimbangan tertentu, di mana informan yang terpilih dianggap memiliki pengetahuan yang mendalam. Dengan demikian, peneliti dapat lebih mudah menjelajahi objek atau situasi sosial yang menjadi fokus penelitian, sehingga data yang diperoleh dapat lebih representatif.

Dalam penelitian ini penulis melibatkan 4 orang informan sebagai sumber data yang akan diolah oleh penulis. Informan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Pihak Kantor Kecamatan Makassasr

No.	Nama informan	Jabatan
1.	Husni Mubarak, SE., MM	Camat Kecamatan Makassar
2.	Yudi Handoyo	Operator E-KTP
3.	Chairil Asymil	Ketua RT
4.	Salsabila	Masyarakat
5.	Mulyanti Muhayyang	Masyarakat
6.	Nur Rezki Anggraeni	Masyarakat

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah sebuah cara yang digunakan seorang peneliti dalam mengumpulkan sumber data-data penelitian dari sumber data. Pengumpulan data merupakan tahap yang paling penting dalam sebuah penelitian karena teknik pengumpulan data yang akan menjadi acuan dalam penyusunan instrumen penelitian. Dari penjelasan tersebut, maka metode pengumpulan data yang kemudian digunakan di dalam penelitian ini adalah:

1. **Observasi**

   Observasi Teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan melalui hasil pengamatan secara langsung pada obyek penelitian observasi merupakan mekanisme kompleks dalam proses penelitian, dimuali dari penyusunan perencanaan yang dilakukan secara sistematis, mengunjungi kantor yang menjadi objek penelitian, semua ini dilakukan agar penelitian yang dilakukan dapat dibuktikan kealiannya (validitasnya).

2. **Wawancara**

   Wawancara Teknik wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan secara lisan yaitu tanya jawab secara langsung antara penanya dan informan. Proses pengumpulan data dengan teknik wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti dengan mempersiapkan bahan wawancara terlebih dahulu, berupa kuesioner yang berisikan sekumpulan pertanyaan mendasar yang nantinya ajan berkembang dalam wawancara. Dalam proses wawancara biasanya akan menimbukan pertanyaan-pertanyaan yang berlanjut.

3. **Dokumentasi**

Dokumen adalah rekaman dari peristiwa yang telah terjadi. Bentuk dokumen dapat berupa tulisan, gambar, atau karya monumental seseorang. Dalam penelitian kualitatif, studi dokumen berfungsi sebagai pelengkap bagi metode observasi dan wawancara (Sugiono, 2015: 329).

F. Teknik Analisis Data

Analisis data sangat penting dalam penelitian karena membantu dalam memahami permasalahan yang ada serta mencari solusinya. Dalam konteks penelitian kualitatif, terdapat tiga teknik analisis data yang utama, yaitu:

1. **Mereduksi Data**

   Reduksi data adalah proses yang meliputi ringkasan, pemilihan informasi yang penting, dan penekanan pada hal-hal yang relevan serta pencarian tema dan pola yang muncul. Melalui proses reduksi ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas, yang pada gilirannya akan mempermudah dalam pengumpulan data yang diperlukan.

2. **Penyajian Data**

   Penyajian data dilakukan setelah proses reduksi, yang mencakup penguraian dan penjelasan lebih lanjut mengenai data yang telah diringkas. kalimat singkat dan tersusun. Penyajian data ini akan mempermudah dalam menangani masalah yang terjadi.

3. **Penarikan Kesimpulan**

Penarikan kesimpulan ini merupakan hasil penelitian yang akan menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Kesimpulan ini disajikan dalam bentuk deskriptif, objek penelitian ini berpedoman pada kajian yang dilakukan.

G. Teknik Pengabsahan Data

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Raco (2019), dijelaskan bahwa data dalam penelitian kualitatif umumnya berupa teks, foto, cerita, atau gambar, dan bukan dalam bentuk angka. Pengumpulan data dilakukan setelah arah dan tujuan penelitian ditetapkan dengan jelas, serta setelah sumber data, yang berupa informan atau partisipan, diidentifikasi, dihubungi, dan menyatakan persetujuan untuk memberikan informasi yang diperlukan.

Data dalam penelitian kualitatif dapat diperoleh melalui berbagai metode, seperti wawancara, dokumen, dan observasi. Teknik pengumpulan data ini dikenal dengan sebutan triangulasi. Alasan di balik penggunaan triangulasi adalah karena tidak ada satu pun metode pengumpulan data yang mampu dianggap sepenuhnya akurat dan ideal. Oleh karena itu, penggunaan triangulasi sangat membantu peneliti. Dalam banyak penelitian kualitatif, peneliti biasanya mengandalkan teknik triangulasi, yang mencakup wawancara dan observasi.

1. Data yang diperoleh dari wawancara mendalam (in-depth) menggunakan pertanyaan terbuka, yang menghasilkan informasi berupa persepsi, pendapat, perasaan, dan pengetahuan.

2. Sementara itu, data yang dihasilkan melalui observasi memberikan gambaran nyata di lapangan, termasuk tindakan, sikap, interaksi interpersonal, percakapan, dan aspek lainnya.
3. Selain itu, dokumen sebagai material tertulis dan tersimpan juga menjadi sumber data penting, yang dapat meliputi korespondensi dan materi audiovisual.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Singkat Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Kantor Kecamatan Makassar

Sebagai perwujudan dari Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2016 Kota Makassar Bagian Keenam Pasal 41 ayat (1) , Kantor Kecamatan sangatlah diperlukan sebagai pembantu Walikota dalam melaksanakan tugas Pemerintahan di wilayah kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan public dan pemberdayaan masyarakat kelurahan. Sebagai perpanjangan tangan dari walikota Kecamatan mengemban beberapa tugas dan fungsi, antara lain :

1. Penyelenggaraan urusan pemerintahan umum mencakup beberapa kegiatan penting, antara lain:
2. Koordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat untuk meningkatkan partisipasi dan kesejahteraan.
3. Pengaturan upaya menjamin ketentraman dan ketertiban umum dalam masyarakat.
4. Pengawasan penerapan serta penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Walikota agar berjalan dengan baik.
5. Pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum untuk memastikan fasilitas yang memadai bagi masyarakat.

6. Koordinasi dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat kecamatan.
7. Pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan kegiatan di tingkat kelurahan.
8. Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, terutama yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja pemerintahan daerah di kecamatan.
9. Pelaksanaan fungsi-fungsi lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diemban. Dengan demikian, semua aktivitas ini berperan penting dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sebagai instansi pemerintahan, Kecamatan Makassar memiliki Visi dan Misi dalam menentukan tujuan serta pola pengelolaan sehingga tercipta pelayanan public seperti yang diinginkan. Adapun Visi dan Misi Kecamatan Makassar ialah sebagai berikut.

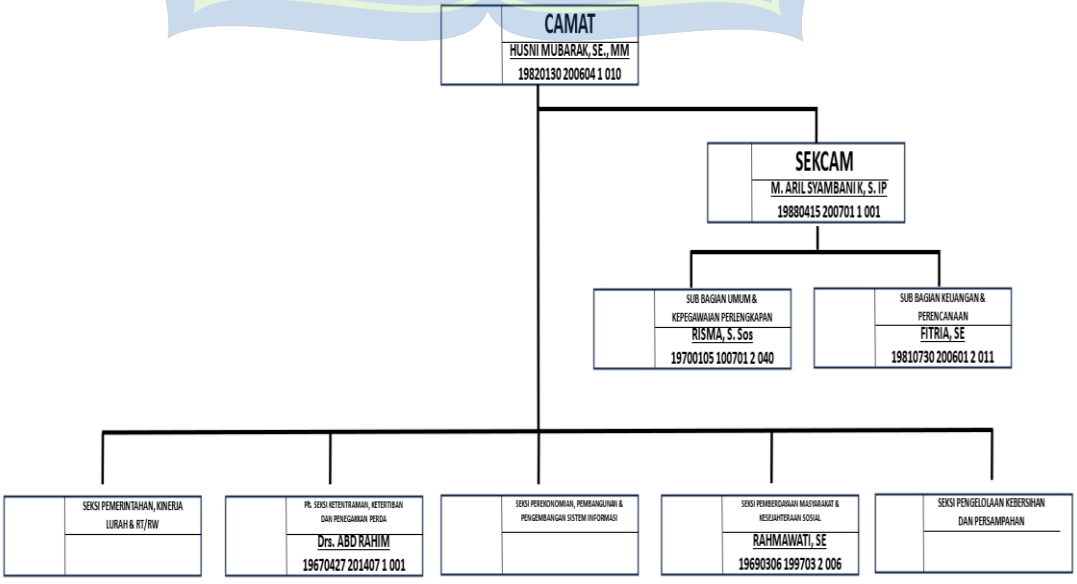
Visi Kecamatan Makassar ialah "Percepatan Mewujudkan Makassar Kota Dunia Sombere dan Smart City Dengan Pelayanan Publik Kelas Dunia Bersih dari Indikasi Korupsi". Sebagai penjabaran dari visi tersebut, tercetuslah misi Kecamatan Makassar yakni "Revolusi SDM dan Percepatan Reformasi, Birokrasi Menuju SDM Kota yang Unggul Dengan Pelayanan Publik Kelas Dunia Bersih Dari Indikasi Korupsi".

Dalam rangka mewujudkan keinginan Bersama yang ada dalam Visi Misi Kecamatan Makassar diperlukan kelompok yang terorganisir serta dapat saling

bekerja sama. Dalam Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah kota Makassar telah jelas bahwa dalam melaksanakan tugasnya Kecamatan memerlukan susunan organisasi. Dalam aturan tersebut susunan organisasi Kecamatan terdiri atas :

1. Camat;
2. Sekretariat;
    b. Subbagian Umum dan Kepegawaian.
    c. Subbagian Keuangan dan Perlengkapan.
3. Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan ketertiban Umum;
4. Seksi Pemberdayaan Masyarakat;
5. Seksi Perekonomian dan Pembangunan;
6. Seksi Kesejahteraan Sosial:
7. Seksi Pengelolaan Kebersihan.

Di bawah ini disajikan struktur kelembagaan di Kecamatan Makassar sebagai wujud kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku.



Gambar 1
Bagan Struktur Organisasi Kecamatan Makassar

2. Keadaan Pegawai di Kantor Kecamatan Makassar

Pegaawai mengambil peranan penting sebagai penggerak roda organisasi dalam hal ini untuk mewujudkan Visi dan Misi Kecamatan Makassar. Para pegawai Kecamatan Makassar dituntut dapat memebrikan pelayanan yang efektif sehingga mempermudah terwujudnya *e-government* bagi mereka yang mengharapkan pelayanan yang demokratis, adil, bertanggung jawab, transparan, bersih, akuntabel, responsif, serta efektif dan efisien.

Berikut adalah daftar nama Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kecamatan Makassar Kota Makassar TMT 31 Desember 2023

NO	NAMA	JABATAN
1	Husni Mubarak, SE., MM	Camat Kecamatan Makassar
2	Muhammad Aril, Syambani, S.IP	Sekretaris Camat Kecamatan Makassar
3	Risma, S.Sos	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Perlengkapan
4	Fitria, SE	Sub Bagian Keuangan dan Perencanaan
5	Drs. Abd Rahim	Plt Seksi Ketentraman, Ketertiban dan Penegeakkan Perda
6	Rahmawati, SE	Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial
7		

Sumber : Data Kantor Kecamatan Makassar 2024

3. Deskripsi Pelayanan KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Makassar Kota Makassar

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti dalam penelitiannya di Kantor Kecamatan Makassar ditemukan bahwa pelaksanaan pencatatan data kependudukan sudah menggunakan system elektronik yang cukup memadai.

Gambar 2
Alur Pembuatan E-KTP di Kecamatan

Pencapaian informasi terkait pencatatan kependudukan juga telah dilakukan dengan masif. Adapun penerapan pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Makassar dalam hal pencatatan kependudukan ialah sebagai berikut.

a. Syarat, Proses, dan Batas Waktu Pembuatan KTP

Bagi warga yang telah memenuhi syarat untuk pembuatan KTP, dihimbau untuk segera mengurus KTP paling lambat dalam waktu 14 hari setelah memenuhi salah satu kriteria berikut:

1. Mencapai usia 17 tahun.

2. Melakukan perkawinan jika terjadi di bawah usia 17 tahun.

3.Menerima Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang berasal dari luar daerah atau luar negeri.

4.Melaporkan perubahan status kependudukan dari penduduk sementara

yang merupakan orang asing menjadi penduduk tetap. Segera lakukan pembuatan KTP untuk memastikan kelengkapan dokumen pribadi Anda.

b. Ketentuan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

1) KTP berlaku secara nasional diseluruh wiliayah Republik Indonesia dan sebagai tanda pengenal serta keterangan domisili yang sah
2) Setiap penduduk yang telah mencapai usia 17 tahun, atau yang belum berusia 17 tahun tetapi sudah menikah atau pernah menikah, berhak untuk mendapatkan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
3) Setiap penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu KTP dengan masa berlaku selama 5 tahun (KTP Lama).
4) Untuk warga negara Indonesia (WNI) yang berusia 60 tahun ke atas, diberikan KTP seumur hidup (KTP Lama), sedangkan KTP Elektronik (KTP-El) berlaku seumur hidup mulai dari tanggal diterbitkan**.**

c. Syarat Penerbitan KTP Baru

Sebagai instansi yang berwenang untuk melakukan pencatatan kependudukan, Kecamatan Makassar tentu memberikan persyaran kepada Warga Negara yang ingin melakukan Penerbitan KTP Baru.

Berikut adalah persyaratan yang perlu dipenuhi:

1. Usia minimal 17 tahun, atau telah menikah, atau pernah menikah.
2. Surat pengantar dari RT/RW dan Kepala Desa/Lurah.
3. Fotokopi Kartu Keluarga (KK).

4. Fotokopi Akta Nikah/Akta Kawin bagi penduduk yang berusia di bawah 17 tahun.

5. Fotokopi Akta Kelahiran.

6. Surat Keterangan Pindah yang dikeluarkan oleh pemerintah Kabupaten/Kota bagi penduduk pendatang dari luar daerah.

7. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri yang dikeluarkan oleh instansi terkait bagi WNI yang datang dari luar negeri karena pindah.

8. Datang langsung untuk pengambilan foto (KTP-EL) atau melampirkan dua lembar pas foto ukuran 3x4 jika menggunakan KTP lama.

d. Prosedur dan Tata Cara Penertiban KTP

Prosedur dan tata cara penertiban KTP melibatkan beberapa tahapan, dimulai dari tingkat desa atau kelurahan, kemudian dilanjutkan ke tingkat kecamatan, hingga akhirnya sampai ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Adapun Proses yang dilakukan di tingkat Kecamatan ialah sebagai berikut.

1) Petugas di Kecamatan menerima dan melakukan verifikasi terhadap kelengkapan dokumen persyaratan untuk kemudian di catat dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Kependudukan (BHPPK) dan Buku Induk Penduduk (BIP)
2) Camat menandatangani formular permohonan
3) Petugas pendaftaran penduduk tingkat Kecamatan menerbitkan KTP

4) Petugas Kecamatan yang diberi Surat Perintah (SP) oleh Camat menyam[aikan KTP kepada Instansi Terkait tentang kelengkapan dokumen serta Surat Pengantar yang telah dibubuhi tandatangan Camat
5) Petugas Pendaftaran penduduk pada Instansi Terkait melakukan pengecekkan lebih lanjut pada KTP, kemudian dilakukan paraf oleh penjabat teknis pada Bidang Pendaftaran Penduduk, selanjutnya ditandatangi oleh Kepala Instansi Pelaksana
6) KTP yang telah ditandatangi oleh Kepala Instansi Pelaksana selanjutnya diambil oleh pegawai kecanatan untuk diserahkan kepada pemohon.
7) Proses penerbitan dan penandatanganan KTP ini dilakukan paling lambat 14 hari kerja terhitung sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas Kecamatan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional, maka :

a. Pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya
b. KTP Non Elektronik tetap berlaku bagi penduduk yang belum mendapatkan KTP Elektronik sampai dengan 31 Desember 2014
c. Denda keterlambatan masih tetap berlaku

Perkembangan teknologi yang telah merambah pada bagian pencatatan kependudukan telah memberikan efek yang besar. Dalam hal ini system teknologi dan informasi dalam pengurusan KTP telah membuat data antara yang satu dengan yang lainnya saling terintegrasi. Pemanfaatan teknologi ini juga memperkecil kemungkinan terjadinya kesalahan Sumber Daya Manusia (SDM). Sistem Pelayanan KTP-el juga memiliki persyaratan dalam penerbitannya menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 25 Tahun 2008 mengatur beberapa persyaratan sebagai berikut:

a. Surat pengantar dari RT/RW setempat.

b. Pengisian formular permohonan KTP.

c. Menunjukkan Kartu Keluarga (KK).

d. Fotokopi buku nikah atau kutipan akta perkawinan untuk yang sudah menikah dan berusia di bawah 17 tahun.

e. Mengunjungi secara langsung tempat pelayanan untuk pengambilan foto.

f. Fotokopi surat keterangan kehilangan dari kepolisian sebagai pengganti KTP yang hilang.

g. KTP yang rusak sebagai pengganti untuk KTP yang tidak dapat digunakan.

h. Bagi warga negara asing yang tinggal tetap, harus melampirkan fotokopi

dokumen imigrasi dan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT).

B. Hasil Penelitian

1. Transparansi Dalam Pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Makassar

Prinsip transparansi merupakan hal yang sangat dikedepankan pada bagian pelayanan publik. Tujuan dari prinsip transparansi ialah untuk meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintahan seperti Kantor Kecamatan Makassar. Transparansi dalam pelayanan publik akan memperlihatkan penyelenggaraan pelayanan yang mengedepankan keterbukaan informasi terkait dengan progress pelayanan tersebut secara mudah dan jelas.

Tingkat keterbukaan informasi meliputi proses pelayanan publik termasuk didalamnya terkait prosedur, biaya dan waktu serta dasar hukum pelayanan. Dalam pengurusan KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Makassar masyarakat mengharapkan adanya keterbukaan terkait waktu, biaya dan prosedur serta dasar hukum pelayanan. Hal ini perlu untuk dikedepankan agar Masyarakat memperoleh informasi terkait hak hak mereka terkait dengan pelayanan publik.

Prosedur pelayanan perlu untuk menjadi perhatian utama dalam proses pelayanan publik. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa tahapan pelayanan telah diakukan serta telah sesuai dengan tahapan pelayanan yang harus dipenuhi. Pegawai Kecamatan Makassar harus bisa mewadahi kebutuhan masyarakat harus dipenuhi dengan cara yang tidak menyulitkan dalam memberikan pelayanan. Selain itu, tidak diperkenankan bagi pegawai kecamatan untuk mempersingkat alur

pelayanan. Dalam hal ini setiap alur dalam prosedur pelayanan sangatlah penting dan saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Prosedur pelayanan yang diterima oleh masyarakat haruslah telah memenuhi tahapan prosedur pelayanan yang telah diatur oleh Perundang-Undangan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber, prosedur pelayanan yang telah diterapkan dilingkungan Kantor Kecamatan Makassar tidak mengalami hambatan serta telah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan Peraturan yang ada.

Berikut wawancara penulis dengan Camat Kecamatan Makassar terkait Transparansi prosedur pembuatan KTP Elektronik adalah sebagai berikut :

> "Prosedur pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Kecamatan Makassar ini sudah sesuai dengan peraturan Perundang Undangan, terkait dengan masyarakat yang membawa berkas permohonan hingga diterbitkannya KTP Elektronik masyarakat. Sudah terdapat pula loket loket yang disediakan untuk setiap progresnya sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang berbeda tergantung pada progress yang sedang dijalani. Untuk memperkecil kemungkinan pemalsuan data juga diharuskan pengurusan KTP tidak dapat wakilkan" (Hasil wawancara, HM 12 November 2024)

Sesuai dengan hasil wawancara diatas bahwa transparansi dalam pelayanan publik di lingkup Kantor Kecamatan Makassar telah dilaksanakan dengan baik, tidak ada unsur mempersulit serta telah sesuai dengan peraturan Perundang Undangan yang berlaku. Berikut wawancara penulis dengan Salah satu masyarakat di Kecamatan Makassar terkait Transparansi prosedur pembuatan KTP Elektronik.

> "Pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Makassar ini sudah sesuai dengan aturan. Sudah tersedia loket loket

> tergantung dengan keperluan masyarakat. Dari membawa berkas permohonan hingga pengambilan KTP yang telah terbit sudah ada loketnya masing masing. Kalau dibilang transparan, ini sudah cukup transparan karena semua proses sudah bisa langsung disaksikan oleh masyarakat tidak ada lagi yang terkesan ditutup tutupi" (Hasil wawancara, WD 12 November 2024)

Pernyataan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang ditugaskan di Kantor Kecamatan Makassar sudah dapat dikatakan telah memenuhi aspek transparansi pelayanan publik. Dalam hal ini segala aktivitas yang dilakukan oleh Pegawai Kecamatan sudah memberikan akses keterbukaan informasi dan pelayanan publik sesuai dengan aturan yang berlaku. Sebagai objek dari perlakuan pegawai kecamatan terkait dengan transparansi pelayanan KTP Elektronik di lingkup Kecamatan Makassar ini tentu diperlukan pernyataannya. Dalam penelitian ini peneliti juga melakukan wawancara dengan tokoh Masyarakat. Berikut wawancara penulis dengan Tokoh Masyarakat terkait Transparansi prosedur pembuatan KTP Elektronik

> "kalo pengurusan KTP itu sudah baik sekali di kantor camat, tidak bercampur campur lagi antara loket pendaftaran, loket penyerahan berkas dan loket lain lainnya. Kita juga bisa melihat semua aktivitas pada saat pengambilan foto. Semua berkas yang harus di bawa juga sudah di informasikan lewat spanduk sehingga masyarakat tidak berbelit belit" (Hasil wawancara, AM 12 November 2024)

Pernyataan masyarakat diatas telah memverifikasi beberapa pernyataan sebelumnya oleh pegawai Kecamatan Makassar bahwa transparansi terkait Pelayanan Publik dalam pengurusan KTP Elektronik telah memiliki predikat baik. Dari satu tahapan ke tahapan selanjutnya telah dapat disaksikan langsung oleh masyarakat sebagai bentuk transparansi dari Pegawai Kecamatan Makassar demi

menghindari kecurigaan masyarakat bahwa adanya tindak menutup nutupi tahapan tahapan dalam pembuatan KTP.

Berdasarkan observasi yang dilakukan memperlihatkan bahwa prosedur transparansi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Makassar sudah sesuai dengan Peraturan Perundang Undangan yang berlaku. Misalnya dalam pembuatan KTP Elektronik diharuskan untuk menyerahkan berkas permohonan yang kemudian di verifikasi oleh pegawai Kecamatan Makassar. Terdapat pula loket lain sebagai tempat pengembalian berkas permohonan yang dianggap belum cukup lengkap oleh pegawai kecamatan. Dalam hal ini masyarakat sebagai pengguna jasa dalam proses pelayanan ini hanya perlu melengkapi syarat syarat kelengkapan berkas tanpa harus melalui prosedur yang berbelit belit. Sebagai bentuk prefentif pencegahan pemalsuan data, pihak Kecamatan Makassar tidak memperbolehkan masyarakat sebagai pemohon diwakili dalam proses prosesnya. Transparansi dalam pelayanan memiliki andil yang cukup besar dalam peningkatan *good governance* seperti halnya yang di katakan oleh Mayuni, (2019) dalam penelitiannya bahwa tingkat keberhasilan pelayanan publik sangatlah bertolak ukur pada proses penyelenggaraan pelayanan yang bersifat terbuka dan membri akses untuk semua orang mengetahui segala prosesnya.

Apabila dibandingkan dengan teori evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini, Kantor Kecamatan Makassar sudah cukup baik. Segala tindakan terkait transparansi dalam pembuatan KTP Elektronik sudah menjadi bagian dari tinjauan teori evaluasi. Tindakan transparansi, dalam hal ini memetakan loket per

loket sesuai dengan tahapan pengurusan KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Makassar dianggap efektis, efisien, berkecukupan, pemerataan, responsivitas dan tepat pada sasarannya.

2. Profesionalisme Dalam Pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Makassar

Profesionalisme yang dimaksud di sini adalah kemampuan para pegawai atau pekerja dalam suatu organisasi atau instansi pemerintah untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dan benar, serta komitmen dari setiap anggota profesi untuk terus meningkatkan kemampuan mereka. Dalam hal efisiensi pelayanan pembuatan E-KTP, sangat diperlukan kompetensi dan komitmen dari para pegawai yang terlibat dalam proses tersebut di instansi pemerintah. Kompetensi dan komitmen ini mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yang menjadi sasaran kebijakan pembuatan E-KTP. Komitmen yang tinggi dapat menjadi modal penting bagi tercapainya pelayanan yang optimal, begitu pula dengan pegawai yang memiliki kompetensi. Dengan adanya kompetensi dan komitmen, berbagai masalah yang terkait dengan efektivitas pelayanan pembuatan E-KTP dapat diselesaikan, karena setiap pelaksana kegiatan pelayanan memiliki wawasan, pemikiran, dan tindakan yang mendukung kesuksesan kebijakan yang diterapkan.

Setiap warga negara mempunyai hak dan kedudukan yang sama di hadapan hukum, tanpa memandang status sosial, terutama dalam mengakses fasilitas dan layanan publik. Oleh karena itu, setiap aparatur pemerintah diharapkan untuk bersikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai

Kecamatan Makassar, khususnya, diharapkan mampu memberikan kualitas layanan yang baik kepada masyarakat yang mengajukan permohonan untuk pengurusan KTP Elektronik. Selain itu, aspek profesionalisme seperti empati, responsivitas, dan jaminan kepastian juga sangat penting dan tidak boleh diabaikan. Dalam menjalankan tugasnya, para pegawai diharapkan dapat mendengarkan, memahami, dan menerima berbagai kritik yang datang dari masyarakat. Memberikan pelayanan yang baik juga berarti menjamin kepastian penyelesaian dalam setiap proses pengurusan KTP Elektronik.

Dalam penelitian ini dilakukan wawancara untuk menggali informasi terkait profesionalisme pegawai Kecamatan Makassar dalam menjalani tugasnya. Tegas dalam wawancaranya Camat Kecamatan Makassar mengatakan bahwa pihaknya dapat memastikan pegawai Kecamatan Makassar telah melakukan tugasnya dengan mengedepankan profesionalitasnya sebagai pelayan masyarakat. Berikut wawancara penulis dengan Camat Kecamatan Makassar terkait Profesionalisme pegawai pada prosedur pembuatan KTP Elektronik.

> "karna kami ini adalah instansi pemerintahan yang bisa dibilang bersentuhan langsung dan cukup dekat untuk memperoleh akses dengan masyarakat, maka profesionalitas harus kami kedepankan. Selalu saya utarakan kepada semua pegawai di lingku Kecamatan Makassar ini untuk melibatkan profesionalitas dalam melaksanakan tugas tugasnya. Allhamdulilah, saya rasa sekarang seluruh pegawai di lingkup Kecamatan Makassar ini selalu mengedepankan profesionalitas dalam pelayanannya pada masyarakat. Terkait dengan pelayanan pembuatan KTP Elektronik sudah bisa dirasakan langsung oleh masyarakat bahwa pembuatan KTP tergolong sangatlah cepat bahkan sampai 3 hari dari yang diharuskan selambat lambatnya 14 hari dalam aturannya" (Hasil wawancara, HM 12 November 2024)

Pernyataan diatas kemudian dikonfirmasi oleh peneliti pada informan lain sebagai Sub Bagian Umum. Berikut wawancara penulis dengan Salah satu warga yang ada di Kecamatan Makassar terkait Profesionalisme pegawai pada prosedur pembuatan KTP Elektronik.

> "Kalau profesionalitas selalu kami diingatkan sama pak Camat. Selalu diingatkan bahwa professional dalam melayani masyarakat. Apalagi tentang pencatatan kependudukan seperti KTP Elektronik yang dikata bersentuhan langsung dengan masyarakat, kami selalu lakukan pelayanan yang ramah, efektif dan efisien. Di Kecamatan Makassar ini kalau pengurusan KTP Elektronik biasanya dilakukan paling lambat 5 hari kerja, padahal diaturannya itu paling lambat 14 hari kerja. Disini juga kami sudah siapkan loket, dengan pegawai kecamatan langsung yang akan mendengarkan semua keluhan dan kritik dari masyarakat sehingga kami bisa terus berbenah" (Hasil wawancara, R 12 November 2024)

Berdasarkan dua pernyataan dari pegawai Kecamatan Makassar diatas dapat ditarik Kesimpulan bahwa Kantor Kecamatan Makassar ialah instansi pemerintahan yang tidak menutup diri untuk dikritik masyarakatnya sehingga selalu terjadi pembaruan pembaruan dari aspek pelayanan publik. Selain itu, Profesionalisme pegawai Kantor Kecamatan Makassar juga dapat dikatakan sudah sangat baik apabila diukur dari penyelesaian masalahnya. Terkait dengan Pengurusan KTP Elektronik Kantor Kecamatan Makassar selalu lebih cepat menyelesaikan seluruh pengurusannya dari aturan Perundang Undangan yang berlaku. Sebagai sebuah profesi, pelayan publik sangatlah dituntut memiliki profesionalitas yang tinggi terhadap pekerjaannya, seperti halnya yang ditemukan oleh Salbih (2023) mengutarakan bahwa untuk menunjang efisiensi dan efektifitas sangatlah diperlukan profesionalisme dari para pelayan publik. Terlebih lagi pada instansi instansi krusial yang berada dekat dengan masyarakat.

Profesionalitas Pegawai kecamatan juga sesuai dengan yang dirasakan masyarakat di Lingkup Kerja Kantor Camat Makassar. Pernyataan ini diambil dari hasil wawancara peneliti dengan salah satu masyarakat yang menjadi informan pada penelitian ini. Berikut wawancara penulis dengan sala satu tokoh Masyarakat terkait Profesionalisme pegawai pada prosedur pembuatan KTP Elektronik.

> "Di kantor Kecamatan itu menurut saya sudah sangan baik pegawainya karena kalo mau mengurus apa apa pasti cepat sekali selesai bahkan ada yang hitungan jam, terkadang masyarakat hanya menunggu di kantor urusannya selesai. Kalo mengurus KTP Elektronik itu kadang 5 hari bahkan ada yang 3 hari saja selesai mungkin karena harus juga ke CAPIL. Kalo mau komplain di kantor Kecamatan itu enak sekali, karena adami loket khususnya baru pegawai kecamatan sendiri yang menangani, jadi masyarakat merasa didengar sama pegawai kecamatan. Bukan sekedar kotak saran yang tidak ditau dibaca atau tidak" (Hasil wawancara, AM 12 November 2024)

Dari ketiga pernyataan yang didapatkan oleh peneliti dari hasil wawancaranya dengan informan, ditemukan kesesuaian diantara ketiganya. Dua pernyataan yang mengatakan bahwa pegawai Kecamatan mengedepankan aspek profesionalitas dalam menjalankan tugas tugasnya kemudian dikonfirmasi kebenarannya oleh informan dari masyarakat. Dalam hal ini pegawai Kecamatan Makassar selalu mengedepankan aspek profesionalitas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat baik itu terkait kepastian waktu dan kesiapan pegawai kecamatan untuk mendengarkan seluruh keluhan masyarakat yang ada di lingkup kerjanya. Selalu dilakukannya evaluasi rutin oleh Camat Kecamatan Makassar merupakan bentuk penanganan sejak dini agar semangat kerja pegawai di Lingkup kerjanya terus menerapkan dan meningkatkan aspek profesionalitas.

Apabila dibandingkan dengan teori evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini, Kantor Kecamatan Makassar sudah cukup baik. Segala tindakan terkait profesionalitas dalam pembuatan KTP Elektronik sudah menjadi bagian dari tinjauan teori evaluasi. Tindakan profesionalitas, dalam hal ini memberikan evaluasi secara berkelanjutan terkait sikap profesionalitas, melakukan optimalisasi waktu terkait kerja kerja pelayanan dan memberikan loket khusus pengaduan masyarakat di Kantor Kecamatan Makassar dianggap efektis, efisien, berkecukupan, pemerataan, responsivitas dan tepat pada sasarannya.

3. Etika Dalam Pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Makassar

Etika dalam memberikan pelayanan merupakan faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima. Etika pelayanan juga berperan dalam menentukan keberhasilan dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas aparat.. Salah satu hal yang sangat penting bagi petugas sebagai pemberi layanan adalah pemahaman dasar hukum terkait pelayanan, yang berperan sebagai sarana edukasi bagi masyarakat, pemahaman terhadap dasar hukum pelayanan dapat mendorong masyarakat untuk menjadi lebih teratur, tertib, dan patuh dalam menjalani proses pelayanan.. Beberapa dasar hukum pelayanan mencakup kepastian hukum dan kesamaan hak. Etika juga mengedepankan aspek akesibilitas bagi seluruh kalangan. Manurut Karjuni Dt Maani (2010), mengatakan bahwa etika juga memiliki standar dalam pelayanan publik. Standar etika dalam pelayanan publik sangat diperlukan terlebih lagi pada pemenuhan nilai nilai atau norma norma sikap dan perilaku birokrasi publikdalam setiap penindakan yang dilakukan oleh pelayan publik. Hal ini tidak membuat pelayanan publik sama sekali

tidak memiliki standar etika untuk diikuti melainkan menjadikan standar etika perlu untuk ditingkatkan. Dalam pembuatan E-KTP etika perlu untuk dikedepankan sebagai aspek yang mendorong aksesibilitas masyarakat, seebagai bentuk kepastian seluruh masyarakat memporleh hak yang sama dalam pembuatan E-KTP. Dalam etika juga diharuskan seluruh elemen masyarakat terpenuhi haknya termasuk juga pada tindakan tindakan Istimewa yang perlu dilakukan oleh pelayan publik pada kaum disabilitas dan lansia.

Tersalurkannya kepastian hukum dan kesamaan hukum ditengah Tengah masyarakat sakan sangat membantu sebuah organisasi lebih berkembang. Terutama untuk memotivasi pegawai agar lebih mendisiplinkan diri baik secara individual maupun secara kelompok. Hukum juga memberikan manfaat sebagai media yang mengajarkan pegawai kecamatan untuk lebih patuh terhadap aturan, prosedur maupun aturan yang telah ditetapkan untuk menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien. Kesamaan hak dan kedudukan di muka hukum ialah hal yang perlu dipastikan diperoleh seluruh warga negara. Selain itu seluruh masyarakat pula harus secara keseluruhan merasakan aspek pelayanan oleh para pegawai yang dipekerjakan negara.

Kesamaan hak dan kedudukan dimuka hukum juga berlaku pada aspek pelayanan pengurusan KTP Elektronik di tingkat Kecamatan, tidak terkecuali Kecamatan makassar. Dalam hal ini pegawai Kecamatan Makassar di haruskan untuk bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku serta perlu untuk dipastikan bahwa seluruh masyarakat yang ada di lingkup kerjanya menikmati pelayanan yang sama terutama bagi kaum disabilitas dan lansia.

Hal diatas sesuai dengan penuturan Camat Kecamatan Makassar dalam wawancaranya. Berikut wawancara penulis dengan Camat Kecamatan Makassar terkait Etika prosedur pembuatan KTP Elektronik.

> "Kalo untuk disabilitas dan lansia itu pasti ada penanganan khusus untuk mereka. Itu semua jga sudah di atur dalam Undang Undang, jadi kami lakukan treatment yang berbeda kalua mereka. Namun tergantung keadaannya juga, kalua disabilitas yang memang dianggap masih bisa untuk ke kantor tetap kami wajibkan ke kantor tanpa diwakili, tapi kalau memang disabilitas dan lansia memang setelah ditinjau tidak bisa ke kantor maka disambangi untuk dilakukan proses pengambilan datanya. Kalaupun dalam bentuk antriannya disini, Disabilitas dan Lansia itu selalu di dahulukan" (Hasil wawancara, HM 12 November 2024)

Hal diatas menunjukkan kepedulian dan ketaatan pegawai di kantor Kecamatan Makassar dalam menjalankan aturan terkait disabilitas dan lansia. Hal ini dilakukan sebagai bentuk perwujudan dari Peraturan Presiden Nomor 88 Tahun 2021 tentang Strategi Nasional Kelanjutusiaan dan Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perencanaan, Penyelenggaraan, dan Evaluasi terhadap Penghormatan, Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas. Hal tersebut juga disampaikan oleh operator KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Makassar. Berikut wawancara penulis dengan Salah satu masyarakat di Kecamatan terkait Etika prosedur pembuatan KTP Elektronik.

> "Sebagai operator sudah beberapa kali saya menyambangi masyarakat untuk diambil datanya untuk kepentingan pencatatan kependudukan termasuk untuk kepentingan KTP Elektronik, jadi alat fingernya kami bawa ke kediaman masyarakat yang bersangkutan dan kami berusaha untuk bisa melakukan foto dalam hal, itu kami semua yang instalasi di rumahnya masyarakat. Tapi sejauh ini tidak banyak, sekalipun lansia terkadang sudah ada memang KTP Elektroniknya, disabilitas yang kami temukan juda seringnya masih memiliki kemampuan untuk kekantor mengurus tanpa di wakilkan meskipun harus Bersama dengan anggota keluarganya" (Hasil wawancara, WD 12 November 2024)

Menurut penuturan operator KTP Elektronik diatas dapat disimpulkan bahwa adanya keseriusan Pegawai Kecamatan Makassar untuk memberikan pelayanan kepada seluruh elemen masyarakat. Hal ini juga memastikan bahwa seluruh masyarakat memiliki hak yang sama di instansi instansi pemerintahan baik dimanapun dan bagaimanapun keadaannya. Keistimewaan yang diberikan pada kaum Disabilitas dan lansia ini ialah merupakan Hak Kesetaraan yang mereka dapatkan serta hak tersebut dilindungi oleh Undang-Undang di Negara Kesatuan Republik Indonesia. Aswar, dkk (2023) juga mengungkapkan dalam penelitiannya bahwa etika sngatlah menjadi aspek penting dalam pelayanan publik, hal ini dikarenakan memberikan penghormatan bagi beberapa kaum masyarakat seperti penyandang disabilitas dan lansia. Hal ini juga dianggap memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan untuk mengakses pelayanan publik dan memperoleh kesamaan hak pada instansi instansi pemerintahan.

Masyarakat sebagai objek dari seluruh aturan yang dikeluarkan pemerintah tentu saja perlu memastikan dirinya telah menikmati hak mereka. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat untuk memastikan bahwa mereka telah memperoleh hak yang di jamin oleh Undang-Undang. Dalam wawancaranya dengan salah satu tokoh Masyarakat terkait etika prosedur pembuatan KTP Elektronik narasumber mengungkapkan sebagi berikut.

> “Sejauh ini yang saya lihat kalo ada orang tua atau orang disabilitas itu selalu di dahulukan antriannya, dan pegawai dikecamatan juga itu selalu kasih pemahaman ke orang lain bahwa disabilitas dan lansia itu sengaja di dahulukan antriannya karena memang diatur sama Undang-Undang” (Hasil wawancara, AM 12 November 2024)

Adanya keterkaitan pernyataan antara informan dengan informan lainnya memastikan bahwa pengelolaan hak disabilitas dan lansia telah dikelola dengan baik serta sesuai dengan aturan yang berlaku.

Dari hasil wawancara secara menyeluruh, dapat ditarik Kesimpulan bahwa aspek transparan, profesionalitas dan etika telah dipenuhi oleh pegawai Kantor Kecamatan Makassar. Dalam hal ini seluruh aspek pelayanan publik yang harus dimiliki oleh instansi pemerintahan sebagai wadah pelayanan publik telah terpenuhi dan telah dijalankan sesuai dengan Peraturan Perundang Undangan yang berlaku di Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Apabila dibandingkan dengan teori evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini, Kantor Kecamatan Makassar sudah cukup baik. Segala tindakan terkait etika dalam pembuatan KTP Elektronik sudah menjadi bagian dari tinjauan teori evaluasi. Tindakan etika, dalam hal ini memberikan pelayanan khusus terhadap penyandang disabilitas dan lansia di kantor Kecamatan Makassar dianggap efektis, efisien, berkecukupan, pemerataan, responsivitas dan tepat pada sasarannya**.**

C. Pembahasan

Dokumen kependudukan sekarang ini sudah memuat banyak hal didalamnya diantaranya sistem keamanan dan pengendalian, baik dari sisi administrasi maupun teknologi informasi, telah terintegrasi secara menyeluruh dengan database kependudukan nasional. Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik

memberikan kesempatan bagi setiap warga negara untuk memiliki satu identitas yang sesuai dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK ini menjadi identitas tunggal bagi warga negara yang berlaku seumur hidup. Nomor yang tertera pada KTP Elektronik ini akan menjadi dasar untuk penerbitan berbagai identitas lainnya, seperti paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), asuransi, sertifikat hak atas tanah, serta dokumen-dokumen penting lainnya.

Dalam proses autentikasinya KTP Elektronik divalidasi dengan mengenal karakteristik fisik atau tingkah laku manusia. Terdapat banyak jenis pengamanan yang diterapkan dalam pemakaian Identitas Elektronik, antara lain sidik jari (*fingerprint*), retina mata, DNA, bentuk wajah dan bentuk gigi. Dalam hal ini KTP Elektronik hanya menggunakan sidik jari (*fingerprint*) sebagai bentuk autentikasinya. Sebelumnya metode ini telah diterapkan untuk mendapatkan SIM, namun dalam kasus KTP Elektronik ini teknologinya lebih mengalami pembaharuan sebagai bentuk keseriusan menjaga pemerintah dalam menjaga privasi warga negara. Pada Surat Izin Mengemudi sidik jari hanya dicetak dalam bentuk gambar sedangkan penerapan sidik jari pada KTP Elektronik ini dapat dikenali melalui *chip* yang dipasang pada kartu KTP Elektronik. Data yang sudah dienkripsi dengan algoritma kriptografi tertentu. Adapun tahapan yang perlu untuuk dilewati masyarakat hingga sidik jarinya dapat dikenali chipnya dalam kartu KTP Elektroniknya ialah sebagai berikut :

Kesepuluh jari akan direkam sidik jarinya masing masing namun, hanya aka nada dua sidik jari yang tersimpan pada *chip* kartu KTP Elektronik yakni jari jempol dan telunjuk kanan.

Penggunaan *fingerprint* sebagai autentikasi pada KTP Elektronik dikarenakan beberapa alasan berikut adalah penulisan yang lebih halus dari teks yang diberikan:

1. Biaya sistem ini tergolong lebih ekonomis dan terjangkau jika dibandingkan dengan metode autentikasi lainnya.
2. Bentuknya tetap dapat terjaga, tidak akan mengalami perubahan meskipun digunakan dalam berbagai aktivitas yang melibatkan jari.
3. Setiap individu memiliki keunikan tersendiri, menjadikan sistem ini sangat khas.

Penggunaan KTP berbasis elektronik ini ialah bentuk keseriusan pemerintah dalam rangka mengikuti perkembangan dunia teknologi. Hal ini didasari oleh aturan yang berlaku. Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 26 Pada tahun 2009, diatur tentang penerapan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang berbasis pada Nomor Induk Kependudukan (NIK) secara nasional, yang tercantum dalam Pasal 6 Jo Peraturan Presiden No. 35 tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Presiden No. 67 tahun 2011. Berikut adalah poin-poin penting yang diatur dalam peraturan tersebut:

1. KTP dan NIK dilengkapi dengan kode keamanan dan rekaman elektronik

   yang berfungsi sebagai alat autentikasi dan validasi identitas penduduk.
2. Rekaman elektronik tersebut mencakup biodata, tanda tangan, pas foto, serta sidik jari tangan dari penduduk yang bersangkutan.

3. Seluruh rekaman sidik jari penduduk disimpan dalam database kependudukan.
4. Pengambilan sidik jari dilakukan saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan: bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dilakukan di Kecamatan, sedangkan bagi orang asing yang memiliki izin tinggal dilakukan di Instansi Pelaksana.
5. Rekaman sidik jari yang terdapat dalam KTP berbasis NIK hanya terdiri dari sidik jari telunjuk tangan kiri dan kanan penduduk yang bersangkutan.
6. Akses terhadap rekaman sidik jari tangan penduduk yang telah disimpan dapat dilakukan oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari akan diatur oleh Peraturan Menteri.

Dengan adanya peraturan ini, diharapkan proses administrasi kependudukan menjadi lebih efektif dan aman.

Teori evaluasi yang menjadi aacuan teori pada penelitian ini membagi menjadi 6 aspek yang dapat di evaluasi yakni efektifitas; efisiensi; kecukupan; pemerataan; responsivitas dan ketepatan. Evaluasi pelayanan publik merupakan suatu hal yang sanagat penting dalam mencapai *good governance*. Pada penelitian ini pelayanan publik dikelompokan menjadi tiga aspek yakni aspek transparansi, profesionalitas

dan etika. Ketiga aspek tersebut kemudian dievaluasi dengan enam aspek yang menjadi tolak ukur untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik

Adapun penjelasan mengenai evaluasi yang dilakukan pada tiga aspek pelayanan publik tersebut seperti dibawah ini.

1. Transparansi Dalam Pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Makassar

Tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan publik disebutkan bahwa diperlukan beberapa prinsip yang mana transparansi menjadi salahsatunya. Transparansi dalam hal ini ialah terdapatnya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur, persayarata pelayanan, unit kerja, waktu penyelesaian dan informasi bersifat terbuka. Dalam rangka mencapai kepuasan dari masyarakat, penyelenggara pelayanan publik memerlukan transparansi didalam melakukan aktifitas aktifitasnya.

Kantor Kecamatan Makassar sebagai salah satu instansi pemerintahan yang diwajibkan untuk memberikan pelayanan publik tentu memerlukan aspek transparansi didalamnya. Hal ini telah ditunjukan oleh pihak Kantor Kecamatan Makassar. Dalam hal ini setiap proses pembuatan KTP Elektronik sudah dapat disaksikan langsung oleh masyarakat. Selain semua proses yang dilakukan secara terbuka, Kantor Kecamatan Makassar juga sudah menyiapkan loket untuk setiap tahapan yang dilalui dalam pencatatan KTP Elektronik.

2. Profesionalisme Dalam Pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Makassar

Dalam era modernisasi seperti sekarang ini, sektor pelayanan publik menjadi lembaga dan profesi yang sangat penting. Tidak lagi dapat dikesampingkan. Tanpa payiung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi dibanyak negara berkembang pada masa lalu. Sebagai instansi pemerintahan, aspek profesionalisme perlu untuk dikedepankan demi terciptanya citra yang baik bagi instansi tersebut. Pelayan publik yang baik akan memberikan kesan yang positif dalam lingkungan masyarakat. Pelayan publik yang memberikan kesan positif diinginkan semua instansi, sehingga dalam penerapannya instansi terkait memerlukan profesionalisme, akuntabel dan optimal. Pelayanan seperti ini menjadi harapan semua masyarakat agar pelayanan dikalangan masyarakat berkualitas lebih baik. Pemerintah menghasilkan sejumlah besar informasi, sehingga memerlukan petugas yang profesional, khususnya yang dapat menyampaikan keputusan-keputusan penting kepada publik dan menjelaskan alasan di balik setiap kebijakan yang diambil.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, Kantor Kecamatan Makassar telah mengedepankan aspek profesionalisme dalam menjalankan tugas tugasnya. Hal ini dapat dilihat dari optimalisasi kerja kerja yang dilakukan oleh pegawai Kantor Kecamatan Makassar. Dalam hal pembuatan KTP Elektronik yang dalam Aturan Perundang Undangannya dikatakan bahwa selambat lambatnya adalah 14 hari, dapat optimalisasi menjadi 3 sampai 5 hari kerja oleh pegawai Kantor Kecamatan Makassar. Selain itu Adanya loket khusus untuk menerima saran

dan kritik dari masyarakat bentuk profesionalitas dari pegawai Kantor Kecamatan Makassar.

3. Etika Dalam Pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Makassar

Dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, sikap merupakan salah satu aspek yang sangat penting bagi petugas pelayanan. Sikap yang baik harus diterapkan dalam setiap interaksi dengan masyarakat. Sikap ini sering kali disebut sebagai etika, yang merujuk pada tata cara berhubungan langsung dengan masyarakat. Etika mengatur perilaku atau tindakan manusia dalam bermasyarakat dengan cara yang baik, tanpa mengabaikan norma-norma atau kebiasaan yang berlaku, seperti dalam hal berpakaian, berbicara, dan lain-lain. Sikap yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan dalam proses pembuatan E-KTP di Kecamatan Makassar sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Petugas telah memperlihatkan sikap yang baik dan mengikuti norma-norma dalam berinteraksi dengan masyarakat yang ingin dilayani. Hal ini serupa dengan cara semua instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini terlihat dalam cara berbicara, berpakaian, dan sikap petugas yang memberikan arahan kepada masyarakat yang ingin membuat E-KTP, agar mereka mengikuti ketentuan dan prosedur yang berlaku. Dengan demikian, jika petugas di Pemerintah Kecamatan Makassar bersikap baik dalam memberikan pelayanan, maka pelayanan yang diberikan pun akan memuaskan masyarakat yang dilayani.

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa Kantor Kecamatan Makassar telah memenuhi aspek etika. Dalam hal ini kesetaraan dalam pelayanan publik telah

dilakukan oleh pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Makassar. Terkhusus pada perlakuan terhadap disabilitas dan lansia menjadi perhatian utama dalam pemenuhan aspek etika. Fokus pegawai Kantor Kecamatan Makassar dalam menangani kaum disabilitas dan lansia dibuktikan dengan mendahulukan disabilitas dan lansia dalam antrian terkait pengurusan pembuatan KTP Elektronik.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB V

KESMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Makassar sudah memenuhi aspek aspek pelayanan publik. Beberapa penajbaran sebelumnya mendorong peneliti untuk menarik Kesimpulan bahwa proseedur pelayanan E-KTP di Kantor Camat Makassar sudah memenuhi aspek transparansi, profesionalisme dan etika. Sebagai instansi pemerintahana yang berhubungan langsung dengan masayarakat 3 aspek tersebut menjadi aspek utama yang harus dikedepankan. Adanya rasa kepuasan oleh masyarakat menjadikan prosedur pembuatan E-KTP di Kantor Camat Makassar sudah dianggap sangat baik.

B. Saran

Berdasarkan simpulan diatas, peneliti menyarankan kepada :

1. Pihak Pemerintah, agar dapat terus mengembangkan pelayanan publik, sebaiknya untuk memberikan beberapa fasilitas tambahan seperti WiFi, AC, dan menambah tempat duduk.
2. Pihak masyarakat, agar memperbaharui identitas yang digunakan, missal KTP lama yang belum seumur hidup secepatnya untuk bisa diperbaharuia menjadi KTP Elektronik, sehingga aktif seuumur hidup.

3. Pegawai, agar menambah kepekaan terhadap masyarakat seperti membadi suket kepuasan di Tengah masyarakat. Hal ini dapat membantu mengevaluasi kinerja pegawai Kantor Kecamatan Makassar.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR PUSTAKA

Badu, Ahmad. 2018. Pelayanan Publik. Makassar : Phinisi Utama Media

Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika pelayanan publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, *1*(1), 59-76.

Hamirul, H., Masnun, A., & Elsyra, N. (2018). Profesionalisme Aparatur Sipil Negara dalam rangka mengatasi Patologi Pelayanan Publik. *Jurnal Marketing*, *2*(2), 133-148.

Harsini, H. 2018. Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Pekanbaru. Jurnal Niara, 10(2), 65–71. https://doi.org/10.31849/nia.v10i2.1903.

Harsono, B. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal, 3(1), 20– 38. https://journal.moestopo.ac.id/index.php/paj/article/download/777/441.

Maani, K. D. (2010). Etika pelayanan publik. *Jurnal Demokrasi*, *9*(1).

Marshanda, S., Zikri, S. N., Pardede, C. S. C., Narendra, D., Hanoselina, Y., & Helmi, R. F. (2024). Analisis Peranan Etika Dalam Penerapan Akuntabilitas Dan Transparansi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik*, *2*(2), 396-401.

Puspita Ningrum, A., & Sukmana, H. (2022). Analysis Of Improving The Quality Of E-KTP Population Services. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, *18*, 1–11. https://doi.org/10.21070/ijppr.v18i0.1223

Kamaruddin dkk. 2020. Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Jawa Timur : CV Penerbit Qiara Media

Kushartiningsih, R., & Riharjo, I. B. (2021). Pengaruh akuntabilitas, transparansi dan pengawasan terhadap kinerja pelayanan publik. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, *10*(3).

Sarwinda. (2018). *Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa*. 1–120.

QHILBY. (2018). EVALUASI PROSEDUR PELAYANAN KTP ELEKTRONIK DIKANTOR CAMAT KECAMQHILBY. (2018). EVALUASI PROSEDUR PELAYANAN KTP ELEKTRONIK DIKANTOR CAMAT KECAMATAN MEDAN BELAWAN KOTA MEDAN. New England Journal of Medicine, 372(2), 2499–2508. http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pu. *New England Journal of Medicine*, *372*(2), 2499–2508.

Sumber Lainnya

Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah kota Makassar

Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2016 Kota Makassar Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perencanaan, Penyelenggaraan, dan Evaluasi terhadap Penghormatan, Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas

Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Pernduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional

Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran dan Pencatatan Sipil

Peraturan Presiden Nomor 88 Tahun 2021 tentang Strategi Nasional Kelanjutusiaan

Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Judul Penelitian

"PROSEDUR PELAYANAN E-KTP DI KANTOR CAMAT MAKASSAR"

Narasumber : Pegawai Kantor Kecamatan Makassar

1. Bagaimana transparansi dalam pengelolaan dan pembaruan data E-KTP, terutama untuk menghindari pemalsuan atau penyalahgunaan data ?
2. Bagaimana prosedur untku menangani keluhan atau masalah yang dihadapi oleh masyarakat terkait layanan E-KTP, dan sejauh mana penanganan masalah tersebut mengikuti prinsip profesionalisme ?
3. Apa yang dilakukan untuk memastikan bahwa data yang tercatat dalam E-KTP tidak digunakan untuk tujuan politik atau keuntungan pribadi oleh pihak yang berwenang ?
4. Apakah ada evaluasi rutin terhadap system pelayanan publik terkait E-KTP untuk memastikan bahwa standar pelayanan selalu ditingakatkan dan memenuhi kebutuhan masyarakat ?
5. Apakah ada prosedur khusus untuk menangani warga negara yang tidak dapat hadir secara langsung untuk proses perekaman data E-KTP, seperti bagi disabilitas dan lansia ?

Lampiran 2 Pedoman Wawancara

Judul Penelitian

“PROSEDUR PELAYANAN E-KTP DI KANTOR CAMAT MAKASSAR”

Narasumber : Tokoh Masyarakat

1. Apakah bapak/ibu melihat adanya transparansi dalam pengelolaan dan pembaruan E-KTP di Kantor Kecamatan Makassar ?
2. Apakah bapak/ibu merasa terwadahi terkait menyampaikan keluhan dan kritikan tentang layanan E-KTP, dan menurut bapak/ibu sejauh mana tindakan yang telah di ambil pihak Kantor tentang masalah ini ?
3. Apakah bapak merasa yakin bahwa data data bapak/ibu tidak akan disalahgunakan oleh pihak Kantor Kecamatan Makassar ?
4. Apakah bapak/ibu merasa selalu ada perkembangan terkait pelayanan publik yang diberikan oleh pihak Kantor Kecamatan Makassar ?
5. Apakah pihak Kantor Kecamatan Makassar sudah memberikan perlakuan khusus kepada penyandang disabilitas dan lansia mengingat mereka juga termasuk warga negara ?

Lampiran 3 Dokumentasi

Informan I : Wawancara yang dilakukan di Kantor Kecamatan Makassar, Bersama Bapak Husni Mubarak, SE., MM (14 November 2024)

Informan II : Wawancara yang dilakukan di Kantor Kecamatan Makassar, Bersama Bapak Drs. Wahyu Darma (14 November 2024)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Informan III : Wawancara yang dilakukan di Kantor Kecamatan Makassar, Bersama Ibu Risma, S.Sos (14 November 2024)

Informan IV : Wawancara yang dilakukan di Kantor Kecamatan Makassar, Bersama Bapak Bapak Andi Maji (14 November 2024)