

**PELAYANAN ADMINISTRASI KARTU TANDA PENDUDUK  
ELEKTRONIK (E-KTP) DI KANTOR KECAMATAN ALLA  
KABUPATEN ENREKANG**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Sarjana

Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Sosiologi

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Muhammadiyah Makassar

**OLEH**

**RASMI**

**10538266813**

**JURUSAN PENDIDIKAN SOSIOLOGI  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
SEPTEMBER 2017**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

Alamat : Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar ☎ Fax (0411) 860 132 Makassar 90221

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi atas nama **Rasmi**, NIM 1053266813 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 1079 Tahun 1439 H/2017 M, Sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar **Sarjana Pendidikan** pada Prodi Pendidikan Sosiologi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Makassar, Yudisium pada hari Jum'at tanggal 13 Oktober 2017.

26 Muharram 1439 H  
Makassar, -----  
16 Oktober 2017 M

Pengawas Umum : Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE, MM

Ketua : Erwin Akib, M.Pd., Ph.D.

Sekretaris : Dr. Khaeruddin, M.Pd.

Penguji :

1. Prof. Dr. H. Irwan Akib, M.Pd.
2. Kaharudin, M.Pd., Ph.D.
3. Dr. Jaelan Usman, M.Si
4. Dr. Mumirah, M.Pd.

Mengetahui

Rekan FKIP  
Universitas Muhammadiyah Makassar

Erwin Akib, M.Pd., Ph.D.  
NBM: 860 934

Ketua Prodi  
Pendidikan Sosiologi

Dr. H. Nursalam, M.Si  
NBM: 951 829



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

Alamat : Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar ☎ Fax (0411) 860 132 Makassar 90221

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Judul Skripsi : Pelayanan Administrasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang.

Nama : Rasmi

NIM : 10538266813

Prodi : Pendidikan Sosiologi

Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Setelah diteliti dan diperiksa ulang, skripsi ini telah memenuhi syarat untuk dipertanggungjawabkan di depan tim penguji skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 16 Oktober 2017

Disahkan oleh

Pembimbing I

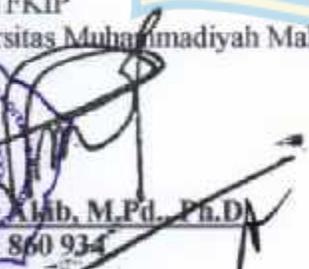
  
Dra. Hidayah Quraisy, M.Pd.

Pembimbing II

  
Suardi S.Pd., M.Pd.

Mengetahui

Dekan FKIP  
Universitas Muhammadiyah Makassar

  
F. Rahman Alab, M.Pd., Ph.D.  
NBM: 860 934

Ketua Prodi  
Pendidikan Sosiologi

  
Dr. H. Nursalam, M.Si.  
NBM: 951 829



## SURAT PERJANJIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Rasmi**

Nim : 10538266813

Jurusan : Pendidikan Sosiologi

Judul Skripsi : Pelayanan Administrasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik  
di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang.

Dengan ini menyatakan perjanjian sebagai berikut:

1. Mulai dari penyusunan proposal sampai selesai penyusunan skripsi ini, saya akan menyusun sendiri skripsi saya (tidak dibuatkan oleh siapapun).
2. Dalam menyusun skripsi, saya akan selalu melakukan konsultasi dengan pembimbing yang telah ditetapkan oleh pemimpin fakultas.
3. Saya tidak akan melakukan penjiplakan (plagiat) dalam penyusunan skripsi.
4. Apabila saya melanggar perjanjian seperti pada butir 1, 2, dan 3, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Demikian perjanjian ini saya buat dengan penuh kesadaran.

Makassar, Agustus 2017  
Yang membuat Pernyataan

**Rasmi**

Mengetahui  
Ketua Prodi Studi  
Pendidikan Sosiologi

**Dr. H. Nursalam, M.Si**  
**NBM. 951 829**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

---





## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Rasmi**

Nim : 10538266813

Jurusan : Pendidikan Sosiologi

Judul Skripsi : Pelayanan Administrasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik  
di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan di depan tim penguji adalah hasil karya saya sendiri dan bukan hasil ciptaan orang lain atau dibuatkan oleh siapapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

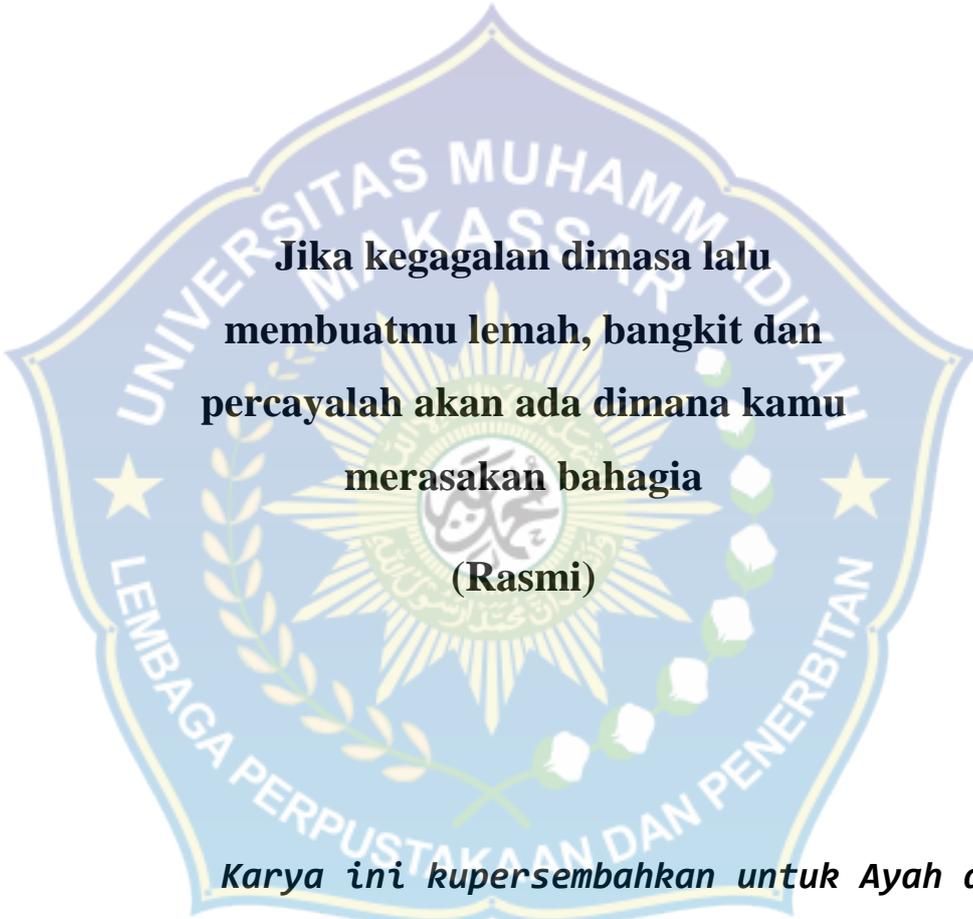
Makassar, Agustus 2017

Yang membuat Pernyataan

**Rasmi**

## MOTTO

*Belajar adalah kehidupan abadi. Dengan belajar, ilmu akan menyertai. Ilmu akan menjadi belati yang tidak pernah mati. Belajarlah, sebab engkau akan hidup sepanjang hari*



**Jika kegagalan dimasa lalu  
membuatmu lemah, bangkit dan  
percayalah akan ada dimana kamu  
merasakan bahagia  
(Rasmi)**

*Karya ini kupersembahkan untuk Ayah dan Ibu tercinta, atas segala pengorbanan, perjuangan, dan doa yang tiada henti. Semoga mereka senantiasa dalam Perlindungan dan Rahmat ALLah SWT. Dan untuk saudara-saudaraku, semoga kesuksesan selalu menyertai kalian, Amiin.*

## KATA PENGANTAR

Tiada ungkapan yang paling indah selain pujian kepada Allah Swt, Tuhan semesta alam, yang karena atas berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Makassar. Salam dan shalawat senantiasa dikirimkan kepada junjungan kita Nabiullah Muhammad Saw serta keluarga dan para sahabatnya-sahabat-Nya yang merupakan panutan dan contoh kita sampai akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal ini, masih banyak terdapat kekurangan atau jauh dari kesempurnaan untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan penyusunan proposal ini di kemudian hari.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya, Ananda haturkan kepada orang tua Ayahanda Alm. Mustafa dan Ibunda Sanawia tercinta yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil pada ananda selama ini. Terimah kasih atas kasih sayang, pengorbanan, kaikhlasan dan doa restunya, dan membantu Ananda menjadi seorang manusia yang berguna, sehingga Ananda dapat menyelesaikan Proposal ini.

Selama penyusunan Proposal ini, penulis menghadapi berbagai hambatan dan tantangan, namun berkat bimbingan, inovasi dan sumbangsi pemikiran dari berbagai pihak, segala hambatan dan tantangan yang dihadapi penulis dapat

teratasi. Dengan penuh rasa hormat penulis menghaturkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada, Dra. Hidayah Quraisy, M.Pd. Pembimbing I, dan Suardi, S.Pd., M.Pd. pembimbing II. Yang telah memberikan bimbingan, arahan sejak dari awal sampai akhir selesainya proposal ini. Penulis mengucapkan terimah kasih kepada Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE. MM Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar, Dr. H. Nursalam. M. Si Ketua Jurusan Pendidikan Sosiologi Universitas Muhammadiyah Makassar.

Dr. Muhammad Akhir S.Pd., M.Pd Sekretaris Jurusan Pendidikan Sosiologi Universitas Muhammadiyah Makassar, Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Erwin Akib S.Pd., M.Pd., Ph.D yang telah menyetujui dan menerima skripsi penulis. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Pendidikan Sosiologi FKIP Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah mengajar dan mendidik mulai dari semester awal hingga penulis menyelesaikan studinya di Perguruan Tinggi ini.

Saudaraku dan seluruh keluarga yang turut memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis selama menjalankan pendidikan. Penulis juga mengucapkan terimah kasih kepada sahabatku Ayu Erianti, Jumriati, Nurhemi atas segala kebersamaan, motivasi, saran dan bantuannya kepada penulis yang telah memberi warna warni dalam hidupku dan seluruh teman-teman seperjuangan selama proses pengembangan intelektual khususya di kelas B jurusan Pendidikan Sosiologi angkatan 2013, yang selama ini telah memberikan semangat, bantuan dan motivasi selama kuliah sampai selesai. Semoga kebersamaan yang kita bangun memberikan hikmah yang berguna bagi kita semua

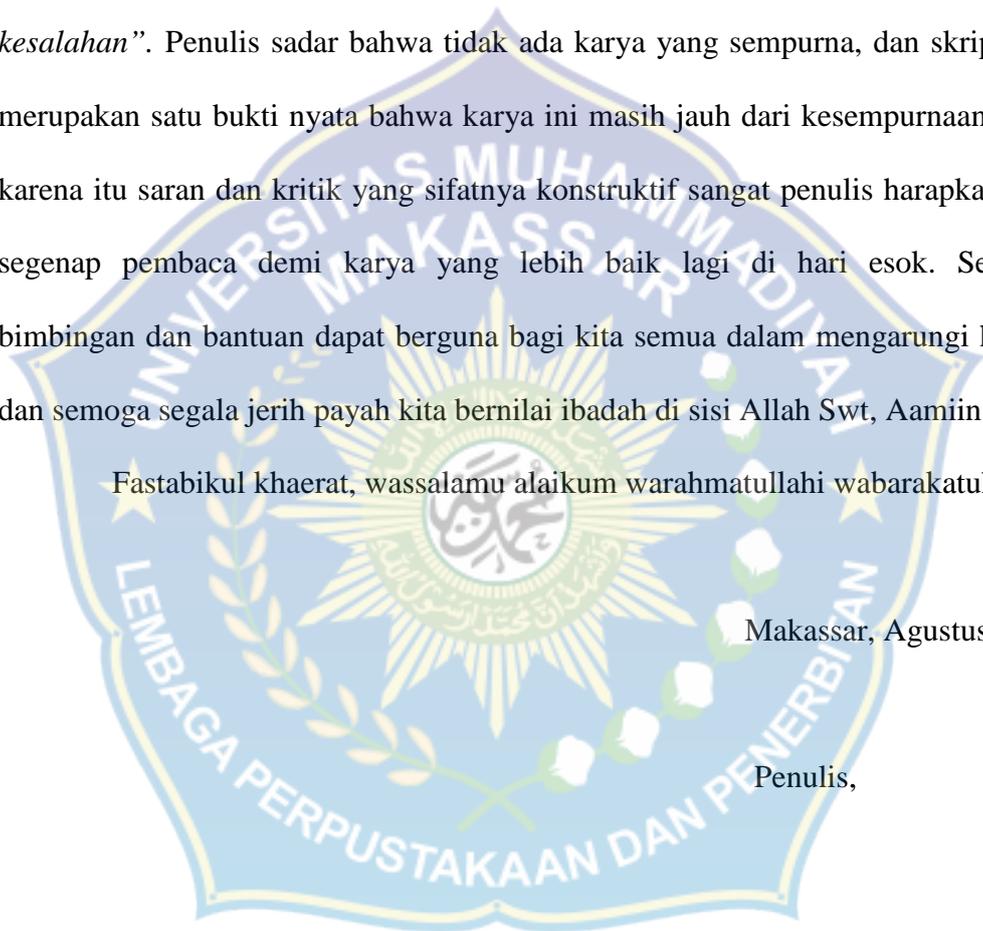
dalam mengarungi kehidupan ini dan semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam kelancaran penyusunan skripsi ini. Semoga bantuan dan dukungannya mendapat balasan yang setimpal dari Allah Swt.

*“Tak ada gading yang tak retak, tak ada manusia yang tak luput dari kesalahan”*. Penulis sadar bahwa tidak ada karya yang sempurna, dan skripsi ini merupakan satu bukti nyata bahwa karya ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya konstruktif sangat penulis harapkan dari segenap pembaca demi karya yang lebih baik lagi di hari esok. Semoga bimbingan dan bantuan dapat berguna bagi kita semua dalam mengarungi hidup, dan semoga segala jerih payah kita bernilai ibadah di sisi Allah Swt, Aamiin.

Fastabikul khaerat, wassalamu alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Makassar, Agustus 2017

Penulis,



## ABSTRAK

**Rasmi. 2017.** Pelayanan Administrasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang. Skripsi. Program Studi Pendidikan Sosiologi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Hidayah Quraisy dan Suardi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang menggambarkan persepsi masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Untuk mengumpulkan data, peneliti menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisa data melalui beberapa tahapan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, sedangkan teknik keabsahan data menggunakan credibility (intenal) dan transferability (eksternal).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang telah berjalan dengan baik. Persepsi ini didasarkan pada beberapa komponen standar pelayanan administrasi yang telah dipenuhi dan dijalankan sesuai aturan yang berlaku dalam pengurusan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang. Komponen tersebut meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, fasilitas, kompetensi pelaksana, jumlah pelaksana, dan jaminan pelayanan.

***Kata Kunci: Pelayanan Administrasi***

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
SURAT PERJANJIAN.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Hasil Penelitian .....	9
E. Definisi Operasional.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Pelayanan Administrasi .....	12
1. Pengertian Pelayanan .....	12
2. Pengertian Publik .....	13
3. Pengertian Pelayanan Publik .....	13

4. Pengertian Administrasi.....	19
5. Standar Pelayanan Minimal .....	21
6. Faktor Sarana Pelayanan .....	23
B. Kartu Tanda Penduduk.....	24
C. Kerangka Fikirl .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	33
B. Lokasi Penelitian .....	34
C. Fokus Penelitian.....	34
D. Instrumen Penelitian .....	35
E. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	36
F. Informan Penelitian .....	37
G. Teknik Pengumpulan Data .....	37
H. Analisis Data .....	41
I. Keabsahan Data.....	42
J. Jadwal Penelitian.....	49
<b>BAB IV GAMBARAN DAN HISTORIS LOKASI PENELITIAN</b>	
A. Histori Kabupaten Enrekang.....	49
B. Gambaran Umum Lokasi.....	53
C. Keadaan Demografis.....	56
<b>BAB V PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN E-KTP DI</b>	
<b>KANTOR KECAMATAN ALLA KABUPATEN ENREKANG</b>	
A. Prosedur Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.....	56

B. Masyarakat Puas terhadap Pelayanan Administrasi yang diberikan di Kantor Kecamatan Alla .....	57
BAB VI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DI KANTOR KECAMATAN ALLA KABUPATEN ENREKANG	
A. Kualitas Pelayanan.....	63
B. Pelayanan yang diterima Sudah Maksimal.....	73
BAB VII PELAYANAN EFEKTIF DIKANTOR KECAMATAN ALLA KABUPATEN ENREKANG	
A. Upaya dalam Pelaksanaan Program E-KTP.....	73
B. Pelayanan Efektif Sudah Sesuai UU No.25.....	73
BAB VIII PENUTUP	
A. KESIMPULAN.....	81
B. SARAN.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	90
RIWAYAT HIDUP	

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan daerah dari sentralistis ke desentralisasi yaitu pemerintahan yang terpusat menuju pemerintahan daerah, harus disikapi dengan mengubah manajemen pemerintahan daerah. Pelaksanaan pemerintahan secara desentralisasi (daerah) adalah bentuk manajemen untuk mengatur segala kepentingan-kepentingan wilayah secara menyeluruh.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Kushandajani (2011) bahwa dari sisi manajemen publik, juga terjadi perubahan nilai yang semula menganut proses manajemen yang berorientasi kepada kepentingan internal organisasi pemerintahan ke kepentingan eksternal disertai dengan peningkatan pelayanan dan pendelegasian sebagian tugas pelayanan publik dari pemerintah ke masyarakat ataupun pasar. Fungsi utama pemerintah daerah adalah penyediaan pelayanan publik bagi masyarakat daerah bersangkutan, oleh sebab itu optimalisasi pelayanan publik yang efisien dan efektif menjadi perhatian utama pemerintah daerah agar dapat menyajikan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat, pemberian pelayanan publik merupakan salah satu agenda pembangunan bagi pemerintah termasuk pemerintah daerah dalam mewujudkan tujuan negara, bangsa, dan masyarakat yaitu mencapai kesejahteraan rakyat dan pemberian pelayanan tidak sekedar sebagai upaya untuk menggugurkan

tanggungjawabnya sebagai abdi negara sehingga kepuasan publik akan sedikit terabaikan akan tetapi, pelayanan harus berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga aspek kualitas tidak dapat diabaikan.

Pemerintah daerah pada dasarnya merupakan sarana bagi warga masyarakat daerah untuk dapat mencapai kesejahteraan hidup. Pemerintahan yang baik akan terus memperkuat legitimasinya dengan cara memberi inspirasi kepada rakyat tentang bagaimana mengejar kemajuan, memberi pelayanan yang adil, menyelesaikan konflik kepentingan yang besar serta memberi arahan mengenai cara terbaik untuk mempercepat terwujudnya harapan masyarakat akan kesejahteraan sosial ekonomi.

Dengan semakin berkembangnya eksistensi pelayanan pemerintah, muncul pula berbagai masalah dalam pelayanan pemerintah terhadap masyarakat seperti pelayanan administrasi kependudukan kartu tanda penduduk. Informasi yang ditemukan secara langsung dan melalui media masa kadangkala mengungkapkan berbagai kelemahan pelayanan pemerintah yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini wajib dimiliki bagi Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing yang memiliki izin tinggal tetap yang sudah berumur 17 tahun atau sudah pernah kawin atau telah kawin, diharapkan kepada warga masyarakat untuk memiliki kesadarannya dalam pembuatan e-KTP ini yaitu dengan cara memenuhi panggilan dan datang ke

tempat pembuatan e-KTP tersebut tanpa harus disuruh. Hal ini merupakan sebuah perubahan yang dilakukan oleh pemerintah, perubahan tidak dapat dihindari, namun perubahan ini harus dihadapi untuk dibuat menjadi sesuatu yang berarti. Saat ini perekaman database masyarakat telah menggunakan perlengkapan informasi teknologi dan komunikasi yang handal, cepat serta didukung sumber daya manusia yang sesuai, semakin memaknai, bahwa perubahan ini harus diteruskan. e-KTP membawa perubahan perbaikan buat diri, masyarakat bahkan Negara kita. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui bagaimana pelayanan e-KTP yang diterima oleh masyarakat di Kantor Kecamatan Allah Kabupaten Enrekang

Program e-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya. Oleh karena itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau e-KTP.

E-KTP merupakan hal yang baru bagi penduduk Indonesia, meskipun pelaksanaan secara konvensional telah berlangsung sejak lama. Kebijakan yang baru tentu harus disebar luaskan secara efektif, agar mendapat respon yang baik

dari masyarakat. Media massa memang berperan dalam penyebarluasan informasi e-KTP ini, namun tentu saja dalam konten yang sangat terbatas, karena perlu disadari bahwa orientasi komersial media massa akan lebih di depan dari pada kepentingan pemahaman masyarakat terhadap e-KTP. Oleh karena itu, tentu saja informasi yang diberitakan adalah e-KTP dalam format informasi yang lebih bersifat umum, tidak sampai yang bersifat teknis yang perlu dipahami masyarakat dalam pelaksanaan program e-KTP. Kepentingan utama adalah pada pihak Pemerintah dan Pemerintah Daerah sebagai unsur pendukungnya. Esensi dari e-KTP merupakan salah satu bentuk identitas yang terprogram secara *online* dan sangat membantu untuk proses pengungkapan suatu tindak kejahatan, dengan mendapat petunjuk secara online melalui registrasi nomor identitas kependudukan (NIK), di mana pertama ada kode kabupaten/kota, tanggal lahir dan nomor aslinya. Jika kita masukkan nomor tersebut tentu dapat mempermudah untuk melacak seseorang yang berkaitan langsung aktivitas kejahatan, terutama saat ini sering terjadi. nya berbagai jaringan, seperti *trans national crime* atau jaringan kejahatan nasional (Ade Hasan Ashari 2015).

Maka dengan adanya e-KTP itu dapat membantu dalam mengungkapkan suatu kasus. Penting e-KTP yang saat ini sedang diprogram pemerintah, dengan tujuan untuk mengakuratkan data statistik kependudukan sehingga tidak terkesan adanya kepemilikan identitas ganda. Kedua, dapat membantu warga dalam berbagai urusan yang lain, dan membantu untuk proses pengungkapan suatu tindak kejahatan, dengan mendapat petunjuk secara online melalui registrasi nomor identitas kependudukan (NIK), hal ini tentu banyak manfaatnya.

Ada beberapa penelitian yang menonjol tentang pelayanan e-KTP di masyarakat seperti yang dilakukan oleh Fahruradi dkk, (2013) yaitu “ pelayanan e-KTP di Kantor Camat Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara (Studi evaluasi Perpres Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penetapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional)” dalam penelitian ini menjelaskan tentang tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan evaluasi kebijakan pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara. Indikator dalam mengukur nilai-nilai budaya kerja pegawai respon siveness/ketang gapan, yaitu kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat; *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*) terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*); *Competence*, keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan tertentu; *Assurance*, yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya, *Emphaty*, adalah keseriusan dan ketulusan dalam melayani masyarakat, sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat, sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan berkaitan dengan Pelayanan e-KTP di Kantor Camat Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara

dilaksanakan sudah cukup baik terutama berkaitan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan, memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan dan tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat.

Selanjutnya ada pula penelitian tentang “Indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan Kantor Kecamatan di Surakarta, Indonesia” yang dilakukan oleh Wijayanti Setyo Utami, Suryanto (2013). Dalam penelitian ini menjelaskan bagaimana layanan indeks kepuasan pelayanan masyarakat dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kota Surakarta. Pengumpulan data dilakukan melalui *kuesioner*, wawancara dan observasi langsung dengan jumlah 150 responden. Variabel yang digunakan dalam studi ini meliputi kepuasan masyarakat, nyata, *reliabilitas*, *responsif*, jaminan dan kepastian, serta empati. Metode *Ordinary Least Square* (OLS) digunakan untuk menganalisis regresi linear berganda. Hasil studi ini menunjukkan bahwa lima variabel independen, yaitu nyata, *reliabilitas*, *responsif*, jaminan dan kepastian, serta empati berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen adalah kepuasan. Masyarakat menilai bahwa pelayanan publik di jajaran Kota telah baik. Namun, pemerintah diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di jajaran layanan kantor karena pelayanan yang baik diikuti dengan peningkatan kepuasan masyarakat.

Kemudian ada pula penelitian tentang “Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat” yang dilakukan oleh Fahmi Rezha dkk (2015). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas

pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Depok dan untuk menentukan sub variabel dan kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sampel yang diambil adalah 100 orang dari seluruh populasi ini 1.020.002 orang dengan rumus Slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti buku fisik, *reliabilitas*, daya tanggap, jaminan empati dan sisanya 24, 2% adalah dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum yang ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data e-KTP adalah *reliabilitas* dengan koefisien regresi sebesar 0,867.

Dari ketiga penelitian tersebut yang menjadi pembeda dalam penelitian ini yaitu peneliti menyorot bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan e-KTP yang dilakukan oleh para pegawai dalam memberikan pelayanan, serta tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dan upaya efektif dalam pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kecamatan Alla yang terdiri atas 21 Desa, 74 Dusun, 154 RK, dengan jumlah Penduduk 25.590 jiwa yang terdiri dari laki-laki 13.031 jiwa, Perempuan 12.559 jiwa dengan KK 6.249. Ibukota kecamatan terdapat sebagian kecil yang bisa mempunyai e-KTP oleh karena kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat setempat, perkiraan sekitar 19. 125 yang menggunakan e-KTP.

Menurut observasi awal peneliti ketika pengurusan e-KTP pada saat itu tepat pada tahun 2012 di kantor camat Alla, masyarakat kurang mengetahui persyaratan pembuatan e-KTP oleh karena tidak ada sosialisasi dari pihak pegawai di kantor tersebut, sehingga menyebabkan masyarakat banyak yang tidak memiliki e-KTP pada saat itu, hingga saat ini pelayanan e-KTP belum bisa dikatakan bagus, karena masih banyak masyarakat yang bingung dan mengeluh.

Berdasarkan uraian uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pelayanan Administrasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang**”.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan program E-KTP di Kecamatan Alla ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat perhadap pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang ?
3. Bagaimanakah upaya pelayanan efektif yang dilakukan dalam pelaksanaan program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang ?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian, yaitu :

1. Untuk mengetahui Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan programe-KTP di Kecamatan Alla.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang.
3. Untuk mengetahui upaya pelayanan efektif yang dilakukan dalam pelaksanaan program e-KTP di Kecamatan Alla.

### D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya pelayanan administratif dalam lingkup instansi pemerintahan.
  - b. Dapat dijadikan sebagai bahan rujukan bagi peneliti lainnya pada kajian yang sama tetapi pada ruang lingkup yang lebih luas dan mendalam tentang persepsi masyarakat terkait pelayanan administratif dalam lingkup instansi pemerintahan.
  - c. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangn teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

## 2. Praktis

### a. Bagi peneliti

Hasil peneliti ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan, untuk mempersiapkan diri terjun langsung ke dalam dunia masyarakat. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Pendidikan Sosiologi.

### b. Bagi peneliti lainnya

Dapat dijadikan rujukan dalam mengembangkan dan melakukan aktivitas penelitian seputar pelayanan administrasi disebuah instansi pemerintah.

### c. Bagi instansi pemerintah

Untuk senantiasa memberikan peningkatan pelayanan administrasi demi terpenuhinya kebutuhan masyarakat secara maksimal dan efektif, berdasarkan pedoman dan aturan yang telah ditetapkan.

### d. Bagi kecamatan Alla Kabupaten Enrekang

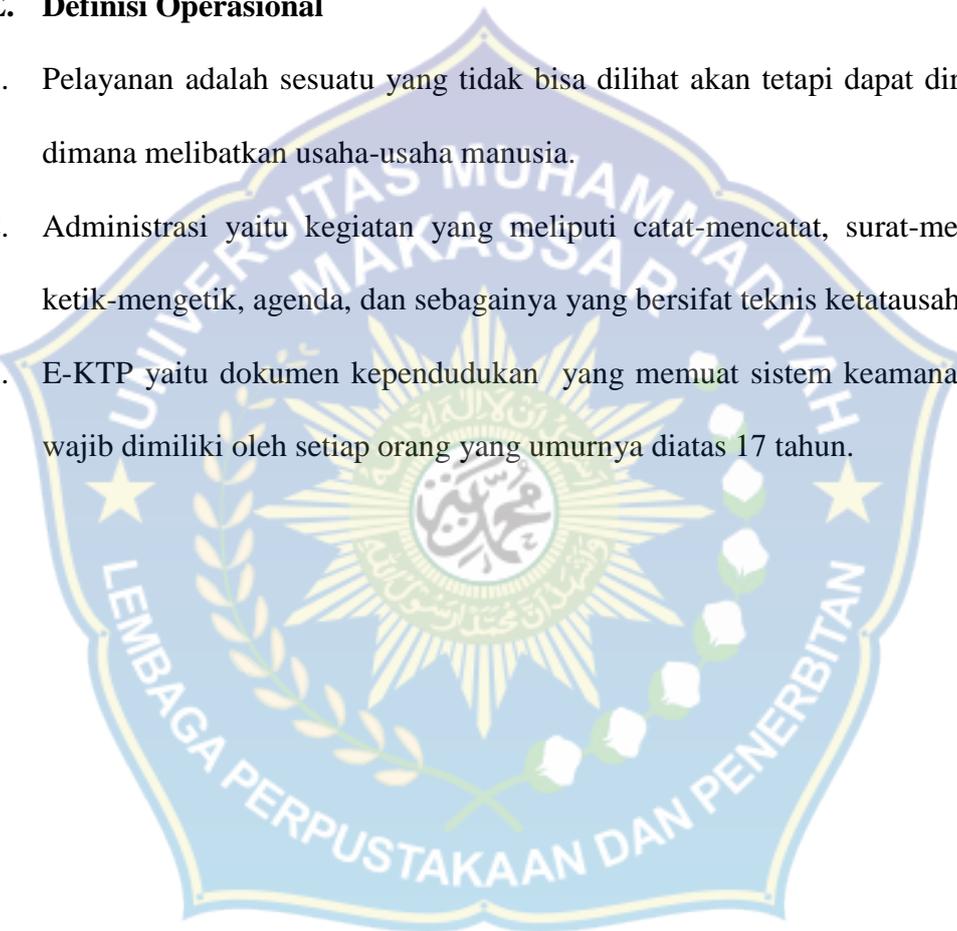
Dapat dijadikan rujukan dalam melakukan penilaian terhadap kinerja pemerintah, khususnya dalam hal pelayanan administrasi ditingkat Kecamatan atau sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan agar lebih baik lagi.

e. Bagi mahasiswa

Penelitian ini dapat menjadi referensi kajian dalam penyusunan skripsi atau tugas-tugas perkuliahan yang berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi di sebuah instansi pemerintahan.

### **E. Definisi Operasional**

1. Pelayanan adalah sesuatu yang tidak bisa dilihat akan tetapi dapat dirasakan dimana melibatkan usaha-usaha manusia.
2. Administrasi yaitu kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat-menyurat, ketik-mengetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan.
3. E-KTP yaitu dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan yang wajib dimiliki oleh setiap orang yang umurnya diatas 17 tahun.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pelayanan Administrasi**

##### **1. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat (Hardiyansah dalam Candra Nain Hapantenda dkk, 2007). Pelayanan merupakan pengabdian serta pelayanan kepada masyarakat, usaha yang dijalankan dengan memegang teguh syarat efisiensi, efektifitas, serta manajemen yang baik dan memuaskan.

Sebagaimana yang dikemukakan pula oleh Sinambela dalam Muhammad Ramli (2014:64) bahwa pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

## **2. Pengertian Publik**

Menurut Sinambella dalam Candra Nain Hapantenda dkk, (2007) “kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”. Sementara istilah publik menurut Muhammad Ramli (2014:51) berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Jadi, Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sedangkan menurut Dwiyanto dalam Yunita Kundiman (2015) publik yaitu sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Sehingga publik dapat diartikan sebagai sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak, untuk mewujudkan tujuan negara, bangsa, dan masyarakat demi mencapai kesejahteraan rakyat.

## **3. Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik diartikan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Litjan Poltak Sinambela dalam Yohanes Heldidores, 2015). Sedangkan Agus Dwiyanto dalam Sri Susanti (2014) memberikan pengertian tentang pelayanan publik adalah Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Sehingga pelayanan publik diartikan sebagai bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah.

Menurut Sinambela dalam Candra Nain Hapantenda (2007) Pelayanan Publik adalah sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Ada terdapat lima indikator pelayanan publik menurut Sinambela dalam Didik Fatkhar Rahman dkk, (2014) sebagai berikut:

- 1) *Reability* (handal) yaitu suatu pelayanan yang baik ditandai dengan adanya pemberian yang tepat dan benar.
- 2) *Tangibles* (jelas) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.

- 3) *Responsiveness* (tanggap) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen.
- 4) *Assurance* (kepastian) yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
- 5) *Empathy* (empati) yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Sedangkan menurut Parasuraman, dalam Agustin Devita Sari (2010) indikator penilaian tentang kualitas pelayanan publik yaitu :

- (1) *Tangibles* (bukti langsung) Bukti langsung adalah kemampuan instansi menunjukkan eksistensinya pada dunia luar. Bukti langsung dapat berupa lingkungan fisik, dan keadaan lingkungan sekitar instansi. Hal ini mencakup fasilitas fisik, teknologi, dan penampilan pegawai.
- (2) *Reliability* (Kehandalan) Kehandalan instansi dalam menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan agar tidak menimbulkan kekecewaan. Dimensi ini merupakan yang paling penting karena kehandalan yang dimiliki pegawai itulah yang berperan sebagai konsumen akan terlayani dengan baik.
- (3) *Responsiveness* (Daya Tanggap) Kemauan untuk melayani pelanggan dengan cepat dan tepat sehingga tidak akan membiarkan pelanggan tidak terlalu lama menunggu tanpa alasan yang jelas. Biasanya kemauan ini didasari pada keikhlasan pegawai dalam menanggapi keinginan pelanggan.
- (4) *Assurance* (jaminan) Jaminan adalah pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada instansi dan pegawai

sehingga pelanggan akan merasa aman. Dimensi ini terdiri dari komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun pegawai. Komunikasi adalah bagaimana gaya pegawai dalam menyampaikan pesan kepada pelanggan sehingga tidak akan terjadi kesalahpahaman. Kredibilitas adalah menyangkut reputasi instansi yang bersangkutan, reputasi yang baik akan memberikan rasa aman kepada pelanggan. Kompetensi adalah kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya. Sopan dan santun ialah bagaimana perilaku pegawai kepada pelanggan apakah sesuai moral atau tidak.

- (5) *Empathy* (Empati) dapat ditunjukkan dengan memberikan perhatian kepada pelanggan yang bersifat individual sehingga lebih mengena dan instansi akan lebih memahami karakteristik pelanggan.

Bedasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan publik tidak cukup hanya menggunakan satu indikator, tetapi harus menggunakan beberapa indikator. Kelima dari indikator di atas perlu diperhatikan dalam pemberian pelayanan publik agar keberhasilan pemerintahan dalam memenuhi harapan dan kepuasan kepada masyarakat, pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat penting dalam pelaksanaan pemerintahan dan kemasyarakatan sehingga perlu tercipta suatu pelayanan publik yang berkualitas dengan mengacu pada 5 indikator dalam mendukung terhadap pelayanan publik.

Menurut Sinambella dalam Muhammad Ramli (2014:66), tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin adalah sebagai berikut :

- 1) Transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan .
- 3) Konisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan efisiensi dan efektifitas.
- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pembeli dan penerima pelayanan publik

Keenam hal ini akan menjadi ukuran keberhasilan dalam mengakses semua kepentingan publik . Termasuk pelayanan e-KTP di kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang, pelayanan publik selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat karena masyarakat itu bersifat dinamis, dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah sesungguhnya tidak terlepas dari peran birokrasi serta tidak lepas dari

etika pelayanan birokrat itu sendiri yang mengarah pada tatanan nilai-nilai kemanusiaan itu sendiri.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela dalam Sri Susanti (2014:15) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

a. Transparansi

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

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

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

d. Partisipatif

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

e. Kesamaan Hak

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

f. Keseimbangan Hak dan kewajiban

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

Berdasarkan Kep. MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

- a) Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas.
- d) Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Kesamaan Hak Tidak Diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Berdasarkan pengertian di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas,

ketepatan waktu dan kemudahan agar proses pelayanan publik yang dilaksanakan sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik, asas dalam pelayanan publik sangat dibutuhkan guna memberikan kepuasan dalam pelayanan publik,

#### **4. Pengertian Adminidtrasi**

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 1, disebutkan bahwa “administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”. Administrasi kependudukan merupakan subsistem dari sistem Administrasi yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Pengertian administrasi menurut Hadjon dalam Yunita Kundiman (2015), secara umum administrasi dirumuskan sebagai “*the overall management of control of an organization* (manajemen keseluruhankontrol dari sebuah organisasi)”. Beda halnya dengan Sondang Siagian P (2015), “Administasi adalah suatu proses pelaksanaan kegiatan-kegiatan tertentu yang dimulai sejak adanya dua orang yang besepakat untuk bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan tertentu pula”. Bilamana proses itu akan berakhir tidak diketahui bila kedua orang itu akan memutuskan untuk tidak bekerja sama lagi tidak ada yang mengetahui.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi yaitu kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan, kegiatan kantor dan tata usaha, sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang

manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Sondang P.Siagian (2015:4) sarana dan prasarana yang diperlukan dalam suatu proses administrasi tergantung dari berbagai faktor sebagai berikut :

- (1) Jumlah orang yang terlibat dalam proses itu,
- (2) Sifat tujuan yang hendak dicapai,
- (3) Ruang lingkup serta aneka ragamnya tugas yang hendak dijalankan, dan
- (4) Sifat kerjasama yang dapat diciptakan dan dikembangkan.

Dari keempat sarana dan prasarana di atas bahwa pencapaian tujuan akan lebih efisien apabila semua orang yang terlibat mau bekerja sama satu sama lain.

Administrasi kependudukan dalam pasal 1 UU No. 23 tahun 2006 adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan. Kegiatan itu meliputi pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Realita dilapangan menunjukkan adanya pelanggaran administrasi kependudukan yang terlihat di Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang terlihat dengan adanya sebagian masyarakat yang tidak memiliki KTP dan merupakan bentuk indikasi penyimpangan terhadap ketentuan-ketentuan berikut.

Pasal 63 UU No 23 tahun 2006 menyatakan :

- (1) Penduduk warga negara Indonesia dan orang asing yang mempunyai izin tinggal tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP.
- (2) Orang asing yang mengikuti status orang tuannya yang memiliki izin tinggal tetap dan sudah berumur 17 (tujuh belas) tahun wajib memiliki KTP.
- (3) KTP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) berlaku secara nasional.
- (4) Penduduk wajib melaporkan perpanjangan masa berlaku KTP kepada instansi pelaksana apabila masa berlakunya telah berakhir.
- (5) Penduduk yang telah memiliki KTP wajib membawa pada saat bepergian.
- (6) Penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP.

Pelaksanaan administrasi kependudukan (KTP) di Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang berpedoman pada UU No. 23 tahun 2006, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

## **5. Standar Pelayanan Minimal**

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan terjangkau.

Menurut Kompas, 2 Desember 2003 dalam Kushandajani ( 2011) Ada empat macam pelayanan yang diutamakan dalam bulan pelayanan publik nantinya, yaitu :

- 1) Menyangkut pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB)
- 2) Izin gangguan (HO)
- 3) Kartu tanda penduduk (KTP)
- 4) Pengurusan kelaikankendaraan (kir).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik, setiap standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan beberapa komponen sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 5) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

- 6) Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- 7) Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
- 8) Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

Dengan adanya pemberlakuan Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus akan terjadi pemerataan pelayanan publik dan menghindari kesenjangan pelayanan antar daerah, maka optimalisasi pelayanan publik yang efisien dan efektif menjadi perhatian utama pemerintah daerah agar dapat menyajikan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat. Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan salah satu cara yang ditempuh untuk mendorong pemerintah daerah melakukan pelayanan publik yang tepat bagi masyarakat, dan sekaligus mendorong masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap kinerja pemerintah di bidang pelayanan publik.

## **6. Faktor Sarana Pelayanan**

Menurut Dwiyanto *et al* dalam Agus Jaya (2016) faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan antara lain :

1. Faktor internal ialah kewenangan diskresi, sikap yang berorientasi, sistem intensif, maupun semangat kerja sama.

2. Faktor eksternalnya ialah budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial-ekonomi, dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat dan organisasi LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat).

Sedangkan Menurut H.A.S Moenir dalam Sri Susanti (2014) berpendapat ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain:

a. Faktor kesadaran

Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.

b. Faktor aturan

Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting :

- 1) Kewenangan
- 2) Pengetahuan dan pengalaman
- 3) Kemampuan bahasa
- 4) Pemahaman pelaksanaan
- 5) Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.

c. Faktor organisasi

Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.

d. Faktor pendapatan

Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor kemampuan

Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauhmana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

f. Faktor sarana pelayanan

Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain :

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
- 2) Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa
- 3) Ketetapan susunan yang baik dan terjamin
- 4) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan.

5) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal.

### **B. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)**

Menurut Undang Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2006 Candra Nain Hapantenda, dkk (2007) tentang Administrasi Kependudukan. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sedangkan Permendagri No. 9 Tahun 2011 dalam Syarif Hidayatulloh (2015) menjelaskan tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional dalam pasal 2 ayat (1) menjelaskan tujuan pemerintahan menerbitkan KTP Elektronik untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis NIK secara nasional.

Ini berarti Kartu Tanda Penduduk merupakan salah satu dokumen kependudukan yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi yang wajib dimiliki oleh setiap masyarakat guna terciptakan tertib administrasi kependudukan atau Kartu Tanda Penduduk (KTP).

### **C. Teori Interaksi Simbolik**

Interaksi simbolik berfokus kepada interaksi antar manusia dan berusaha memahami individu menafsirkan bahasa dan perilaku orang lain, bagaimana orang-orang memberikan makna bagi pemikiran dan tindakan mereka sendiri dan mengorganisasikan ketika berinteraksi dan bernegosiasi dengan orang lain. Teori interaksi simbolik yang masih merupakan pendatang baru dalam studi ilmu komunikasi, yaitu sekitar abad ke-19 yang lalu. Sampai akhirnya teori interaksi simbolik terus berkembang sampai saat ini dimana secara langsung SI merupakan cabang sosiologi dari perspektif interaksional (Ardianto. 2008: 40).

Menurut Umiarso dan Elbadiansyah (2014:7) teori ini merupakan hasil pemikiran George Herbert Mead yang berpandangan bahwa interaksi simbolik berusaha untuk memahami perilaku manusia dari sudut pandang sendiri didalam konstruksi realitas sosialnya atau masyarakat.

Jadi interaksional simbolik adalah suatu bentuk interaksi yang dilakukan oleh setiap orang yang dimana dalam prosesnya manusia memberikan penafsiran atau pemaknaan terhadap segala sesuatu baik yang bersifat verbal maupun non verbal dari hasil pengamatan yang dilakukan selama melakukan interaksi dengan orang lain.

Sehingga dalam terminologi yang dipikirkan Turner dalam Damsar (2010) interaksi simbolik pada intinya menjelaskan tentang kerangka referensi untuk memahami bagaimana manusia, bersama dengan orang lain, menciptakan dunia simbolik dan bagaimana cara dunia membentuk perilaku manusia.

Menurut Turner dalam Damsar (2010), ada empat asumsi dari teori interaksi simbolik, yaitu :

- a. Manusia adalah makhluk yang mampu menciptakan dan menggunakan simbol
- b. Manusia memberikan simbol untuk saling berkomunikasi
- c. Manusia berkomunikasi melalui pengambilan peran
- d. Masyarakat terbentuk, bertahan, dan berubah berdasarkan kemampuan manusia untuk berfikir, untuk mendefinisikan, untuk melakukan refleksi diri dan untuk melakukan evaluasi.

Sama halnya menurut Ardianto (2007) interaksi simbolik merupakan hubungan dengan individu melalui interaksi, interaksi simbolik ada karena ide-ide dasar dalam membentuk makna yang berasal dari pikiran manusia (*mind*) mengenai diri (*self*), dan hubungan ditengah interaksi sosial, dan tujuan untuk memediasi, serta menginterpretasi makna ditengah masyarakat (*society*) dimana individu tersebut menetap.

Dari kedua pengertian tersebut interaksi simbolik adalah membentuk makna bagi perilaku manusia yang dilihat dari pemaknaan yang berasal dari pikiran, diri pribadi, serta pemaknaan terhadap hal-hal yang ada di tengah masyarakat, dimana dalam teori interaksi simbolik hal ini tidak bisa dilepaskan dari proses komunikasi yang berlangsung.

Sesuai dengan pemikiran George Herbert Mead, dalam Umiarso dan Elbadiansyah (2014:7) ada tiga definisi yang diuraikan untuk memperjelas teorinya yaitu :

## 1. Pikiran (*Mind*)

Pikiran, yang didefinisikan Mead sebagai proses percakapan seseorang dengan dirinya sendiri, tidak ditemukan di dalam diri individu, pikiran adalah fenomena sosial. Pikiran muncul dan berkembang dalam proses sosial dan merupakan bagian integral dari proses sosial. Proses sosial mendahului pikiran, proses sosial bukanlah produk dari pikiran. Jadi pikiran juga didefinisikan secara fungsional ketimbang secara substantif. Karakteristik istimewa dari pikiran adalah kemampuan individu untuk memunculkan dalam dirinya sendiri tidak hanya satu respon saja, tetapi juga respon komunitas secara keseluruhan. Itulah yang kita namakan pikiran.

Melakukan sesuatu berarti memberi respon terorganisir tertentu, dan bila seseorang mempunyai respon itu dalam dirinya, ia mempunyai apa yang kita sebut pikiran. Dengan demikian pikiran dapat dibedakan dari konsep logis lain seperti konsep ingatan dalam karya Mead melalui kemampuannya menanggapi komunitas secara menyeluruh dan mengembangkan tanggapan terorganisir. Mead juga melihat pikiran secara pragmatis. Yakni, pikiran melibatkan proses berpikir yang mengarah pada penyelesaian masalah.

## 2. Diri (*Self*)

Banyak pemikiran Mead pada umumnya, dan khususnya tentang pikiran, melibatkan gagasannya mengenai konsep diri. Pada dasarnya diri adalah kemampuan untuk menerima diri sendiri sebagai sebuah objek. Diri adalah kemampuan khusus untuk menjadi subjek maupun objek. Diri mensyaratkan proses sosial yakni komunikasi antar manusia. Diri muncul dan berkembang

melalui aktivitas dan antara hubungan sosial. Menurut Mead adalah mustahil membayangkan diri yang muncul dalam ketiadaan pengalaman sosial. Tetapi, segera setelah diri berkembang, ada kemungkinan baginya untuk terus ada tanpa kontak sosial. Diri berhubungan secara dialektis dengan pikiran. Artinya, di satu pihak Mead menyatakan bahwa tubuh bukanlah diri dan baru akan menjadi diri bila pikiran telah berkembang. Di lain pihak, diri dan refleksitas adalah penting bagi perkembangan pikiran. Memang mustahil untuk memisahkan pikiran dan diri karena diri adalah proses mental. Tetapi, meskipun kita membayangkannya sebagai proses mental, diri adalah sebuah proses sosial. Dalam pembahasan Universitas Sumatera Utara mengenai diri, Mead menolak gagasan yang meletakkannya dalam kesadaran dan sebaliknya meletakkannya dalam pengalaman sosial dan proses sosial. Dengan cara ini Mead mencoba memberikan arti behavioristis tentang diri. Diri adalah di mana orang memberikan tanggapan terhadap apa yang ia tujukan kepada orang lain dan dimana tanggapannya sendiri menjadi bagian dari tindakannya, di mana ia tidak hanya mendengarkan dirinya sendiri, tetapi juga merespon dirinya sendiri, berbicara dan menjawab dirinya sendiri sebagaimana orang lain menjawab kepada dirinya, sehingga kita mempunyai perilaku di mana individu menjadi objek untuk dirinya sendiri. Karena itu diri adalah aspek lain dari proses sosial menyeluruh di mana individu adalah bagiannya.

#### 1. Masyarakat (*Society*)

Pada tingkat paling umum, Mead menggunakan istilah masyarakat (*society*) yang berarti proses sosial tanpa henti yang mendahului pikiran dan diri.

Masyarakat penting perannya dalam membentuk pikiran dan diri. Di tingkat lain, menurut Mead, masyarakat mencerminkan sekumpulan tanggapan terorganisir yang diambil alih oleh individu dalam bentuk “aku” (*me*). Menurut pengertian individual ini masyarakat mempengaruhi mereka, memberi mereka kemampuan melalui kritik diri, untuk mengendalikan diri mereka sendiri. Sumbangan terpenting Mead tentang masyarakat, terletak dalam pemikirannya mengenai pikiran dan diri. Pada tingkat kemasyarakatan yang lebih khusus, Mead mempunyai sejumlah pemikiran tentang pranata sosial (*social institutions*). Secara luas, Mead mendefinisikan pranata sebagai “tanggapan bersama dalam komunitas” atau “kebiasaan hidup komunitas”. Secara lebih khusus, ia mengatakan bahwa, keseluruhan tindakan komunitas tertuju pada individu berdasarkan keadaan tertentu menurut cara yang sama, berdasarkan keadaan itu pula, terdapat respon yang sama dipihak komunitas. Proses ini disebut “pembentukan pranata”. Pendidikan adalah proses internalisasi kebiasaan bersama komunitas ke dalam diri aktor. Pendidikan adalah proses yang esensial karena menurut pandangan Mead, aktor tidak mempunyai diri dan belum menjadi anggota komunitas sesungguhnya sehingga mereka tidak mampu menanggapi diri mereka sendiri seperti yang dilakukan komunitas yang lebih luas. Untuk berbuat demikian, aktor harus menginternalisasikan sikap bersama komunitas.

Namun, Mead dengan hati-hati mengemukakan bahwa pranata tak selalu menghancurkan individualitas atau melumpuhkan kreativitas. Mead mengakui adanya pranata sosial yang “menindas, *stereotip*, *ultrakonservatif*” yakni, yang dengan kekakuan, ketidaklenturan, dan ketidakprogesifannya menghancurkan atau

melenyapkan individualitas. Menurut Mead, pranata sosial seharusnya hanya menetapkan apa yang sebaiknya dilakukan individu dalam pengertian yang sangat luas dan umum saja, dan seharusnya menyediakan ruang yang cukup bagi individualitas dan kreativitas.

Jadi pada dasarnya teori simbolik adalah sebuah teori yang mempunyai inti bahwa manusia bertindak berdasarkan atas makna-makna, dimana makna tersebut didapat dari interaksi dengan orang lain, serta makna-makna itu terus berkembang pada saat interaksi itu berlangsung dimana dalam teori interaksi simbolik ini tidak bisa dilepaskan dari proses komunikasi yang berlangsung dan berusaha memahami individu menafsirkan bahasa dan perilaku orang lain, bagaimana orang-orang memberikan makna bagi pemikiran dan perilaku mereka sendiri. Proses pemberian arti atau pemaknaan menghasilkan simbol, ketika tindakan sosial dilakukan oleh dua orang atau lebih, maka pada saat itu dua orang manusia menggunakan atau menciptakan simbol.

#### **D. Kerangka Pikir**

Pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Alla yang berperan sebagai pelaksana dalam suatu kegiatan pelayanan kepada masyarakat, tentu sudah memiliki penilaian atau tanggapan tersendiri dalam pelaksanaan tugasnya. Kegiatan pelayanan administrasi yang dilakukan sebagai bagian yang sangat penting dalam pencapaian tujuan pelayanan perlu memperhatikan beberapa komponen dan standar pelayanan.

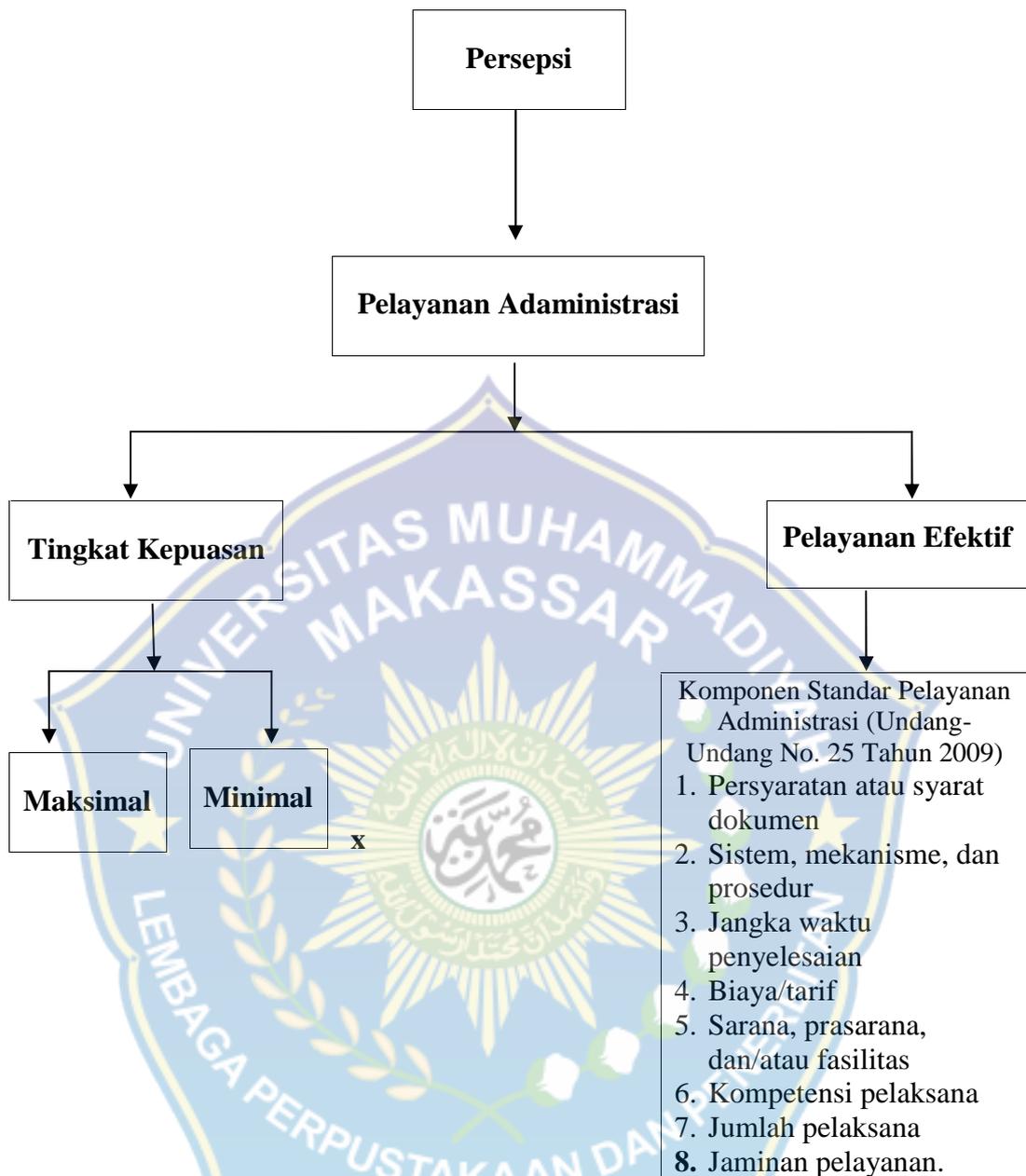
Persepsi masyarakat sebagai salah satu respon atau tanggapan dari pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) di Kecamatan

Alla Kabupaten Enrekang merupakan gambaran bagaimana bentuk pelayanan yang dilakukan, apakah sudah cukup maksimal, sesuai dengan tujuan pelayanan yang diharapkan, dan sesuai dengan program yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik, setiap standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan beberapa komponen sekurang-kurangnya meliputi;

- 1) Persyaratan atau syarat dokumen,
- 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur,
- 3) Jangka waktu penyelesaian,
- 4) Biaya/tarif,
- 5) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas,
- 6) Kompetensi pelaksana,
- 7) Jumlah pelaksana, dan
- 8) Jaminan pelayanan.

Untuk lebih memperjelas komponen-komponen tersebut di atas, tentang bagaimana persepsi masyarakat Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang terhadap pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik, mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan apakah sudah sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang diterapkan, maka skema kerangka konseptualnya dapat dilihat dalam gambar satu (1).



Gambar 1 : Skema Kerangka Konseptual

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, digunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang menggambarkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (eKTP) pada Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang. Untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Alla sudah efektif.

#### **B. Lokus Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang Sulawesi Selatan.

#### **C. Fokus Penelitian**

Berdasarkan kerangka konseptual yang telah dikemukakan pada Bab II, maka fokus penelitian ini dideskripsikan sebagai berikut:

1. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam melakukan pengurusan suatu jenis pelayanan (teknis maupun administrasi) di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan Kantor Kecamatan Alla yang telah dibakukan bagi penerima pelayanan (masyarakat), termasuk pengaduan.
3. Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan oleh Kantor Kecamatan Alla untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan kepada masyarakat.
4. Biaya atau tarif, adalah ongkos yang dikenakan Kantor Kecamatan Alla kepada penerima layanan atau masyarakat dalam mengurus atau memperoleh pelayanan.
5. Sarana, prasarana, atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Alla dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.
6. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh Kantor Kecamatan Alla meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman, dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.
7. Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana kerja Kantor Kecamatan Alla berdasarkan pembagian dan uraian tugasnya masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8. Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat dan dilaksanakan sesuai dengan Standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang.

Jadi fokus penelitian penulis ialah menganalisis bagaimana persepsi masyarakat terhadap kinerja aparat pemerintah kecamatan dalam pelayanan (e-

KTP), bagaimana tingkat kepuasan yang diterima masyarakat, dan juga apakah pelayanan efektif sudah sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009.

#### **D. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian yang peneliti gunakan yaitu peneliti sendiri. Untuk mendukung tercapainya hasil penelitian ini maka peneliti menggunakan alat bantu berupa :

- a. Alat perekam yaitu *handpone*, instrumen yang berguna untuk mengumpulkan data dari wawancara yang berguna untuk mengumpulkan data dari wawancara yang dilakukan.
- b. Pedoman wawancara
- c. Penelitian sendiri yaitu, pengumpulan data dengan cara mengajukan atau terlibat langsung dengan aktivitas orang-orang yang ada di lapangan.

#### **E. Jenis dan Sumber Data Penelitian**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data yang menggunakan kata-kata untuk menggambarkan fakta dan fenomena yang diamati.

Adapun sumber data yang dimasukkan dalam penelitian ini adalah subjek darimana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua data menurut Burhan Bungindalam Ahmad Arizki Afrizal, (2014) yaitu

- a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diterima langsung dari objek penelitian, dengan menggunakan instrumen wawancara.

b. Data Sekunder

Data sekeunder yaitu data yang dipeeroleh dari berbagai sumber baik dokumen yang ada maupun literature yang mendukung.

**F. Informan Penelitian**

Informan Penelitian yang dituju dalam penelitian ini adalah individu/masyarakat yang telah atau pernah mendapatkan pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang, Operator Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau pegawai di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang. Penelitian diarahkan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi, untuk mengetahui tingkat kepuasan yang diterima masyarakat dan pelayanan efektif di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang

Daftar Informan :

<b>NO.</b>	<b>NAMA</b>	<b>PEKERJAAN</b>	<b>UMUR</b>
1.	Mustaming	Sekretariat Camat	47
2.	Suarni	URT	43
3.	Rahayu	Petani	45
4.	Hasni	URT	40
5.	Fitriani	PNS	28
6.	Nurhaeda	PNS	28
7.	Abd. Hakim	Operator e-KTP	38
8.	Rahmaniar	Petugas KD	24

9.	Ayu Erianti	Mahasiswa	23
10.	Sulistiawati	URT	24

### **G. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data. Adapun tekni-teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### **1. Observasi**

Observasi dilakukan untuk melihat secara faktual sasaran teliti. Observasi yang dimaksudkan adalah mengamati pihak-pihak yang tepat untuk diamati. Observasi memungkinkan observer untuk melihat dunia sebagaimana dilihat oleh subjek, hidup pada saat ini, menangkap fenomena dari segi perhatian subjek

#### **2. Wawancara**

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab antara peneliti dan informan. Wawancara dimaksudkan untuk melakukan suatu proses tanya jawab dengan pihak-pihak yang tepat. Wawancara dilakukan secara langsung bertatap muka dengan subjek penelitian yaitu masyarakat Kecamatan Alla. Wawancara langsung ini dimaksudkan untuk memperoleh data dan informasi yang sesuai dengan topik yang dibahas. Wawancara dalam penelitian ini dikombinasikan dengan observasi dan dokumentasi.

Peneliti melakukan wawancara dengan subjek penelitian yaitu warga masyarakat yang telah yang telah mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Kecamatan Alla, Operator dan Petugas pelayanan umum di Kantor

Kecamatan Allah Kabupaten Enrekang. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur, dimana peneliti menggunakan pedoman wawancara yang disusun secara sistematis dan lengkap dalam pengumpulan datanya. Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan administratif Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang, tingkat kepuasan masyarakat dan pelayanan efektif yang ada di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data. Dokumentasi dilakukan untuk melengkapi kegiatan wawancara dan observasi. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa foto/gambar, dokumen Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang berupa keadaan geografis di Kecamatan Alla, keadaan penduduk, tugas pokok, dan fungsi, serta program kegiatan.

### 4. Partisipatif .

Peneliti mengamati secara langsung tentang kondisi di lapangan, baik yang berupa keadaan fisik maupun perilaku yang terjadi selama berlangsungnya penelitian. Peneliti mengamati dan mencatat secara sistematis terhadap fenomena yang diselidiki. Agar diperoleh data penelitian yang lebih tepat, maka setiap permasalahan yang berkaitan dengan hasil observasi selalu dicatat. Sehingga dalam pengamatan ini peneliti menggunakan alat tulis sebagai alat bantu dalam pelaksanaan pengamatan.

## H. Analisis Data

Setelah dilakukan pengumpulan data, maka langkah selanjutnya adalah dengan melakukan proses analisis data. Miles and Huberman dalam sugiyono (2010 : 246-253) membagi langkah-langkah analisis data dalam penelitian kualitatif berdasarkan tahapan penelitian kualitatif yang meliputi:

### 1. Reduksi Data

Reduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, mencari tema dan pola. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas terhadap penelitian yang dilakukan. Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak jumlahnya, oleh karena itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu dilakukan analisa data melalui reduksi data.

### 2. Penyajian Data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu matriks atau bentuknya yang mudah dipahami. Langkah ini dilakukan dalam bentuk uraian singkat atau sebuah gambaran berbentuk narasi dari data-data penelitian. Hal ini akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi serta merencanakan langkah kerja selanjutnya dari apa yang telah dipahami.

### 3. Penarikan kesimpulan/verifikasi

Langkah ini merupakan sebuah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan tersebut dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih bersifat sementara atau remang-remang, sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Dalam hal ini, hasil penelitian didukung oleh data-data yang lengkap sehingga menghasilkan kesimpulan yang kredibel.



## I. Teknik Keabsahan Data

Uji keabsahan data data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (internal) dan *transferability* (eksternal).

a. *Creadibility* yaitu, penelitian ini menentukan informan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu. Dalam bukunya Sugiono (2012) menjelaskan kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan :

### (1) Perpanjangan pengamatan

Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, malakukan pengamatan, wawancara lagi sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk *rapport*, semakin akrab, semakin terbuka, saling mempercayai sehingga informasi disembunyikan lagi (Sugiono, 2012)

### (2) Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut makakepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Demikian juga dengan meningkatkan ketekunan maka penelitidapat memberikan deskripsi data yang akurat data dan sistematis tentang apa yang diamati. Dengan melakukan hal ini, dapat meningkatkan kredibilitas (Sugiono: 2012)

### (3) Triangulasi

Menurut Wiliam Wiersma (dalam Sugiono, 2012) triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu

b. *Transferability* (eksternal)

*Transferability* (eksternal) yaitu, dalam penelitian ini memberikan segala macam informasi yang didapat akan digambarkan sedetail mungkin dengan memperbanyak kutipan wawancara aslinya sehingga dapat memenuhi kriteria ini. Sanafiah Faisal (dalam Sugiono, 2012) menjelaskan bahwa bila pembaca laporan penelitian memperoleh gambaran yang sedemikian jelasnya, “semacam apa” suatu hasil penelitian dapat diberlakukan (*transferability*) maka laporan tersebut memenuhi standar *transferability*.



## BAB IV

### GAMBARAN DAN HISTORIS LOKASI PENELITIAN

#### A. Histori Kabupaten Enrekang

sejak abad XIV, Enrekang disebut “MASSENREMPULU” yang artinya pinggiran gunung atau menyusur gunung, sedang sebutan Enrekang dari ENDEG yang artinya Naik Dari atau Panjat dan dari sinilah asal mulanya sebutan ENDEKAN. Masih ada arti versi lain yang dalam pengertian umum sampai saat ini bahkan dalam Administrasi Pemerintahan telah dikenal dengan nama “ENREKANG” versi Bugis sehingga jika dikatakan bahwa Daerah Kabupaten Enrekang adalah daerah pegunungan, sudah mendekati kepastian sebab jelas bahwa Kabupaten Enrekang terdiri dari gunung-gunung dan bukit-bukit sambung menyambung mengambil  $\pm 85\%$  dari seluruh luas wilayah yang luasnya  $\pm 1.786.01 \text{ Km}^2$ .

Kabupaten Enrekang adalah salah satu Daerah Tingkat II di provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Ibu kota kabupaten ini terletak di Kota Enrekang. Kabupaten ini memiliki luas wilayah  $1.786,01 \text{ km}^2$  dan berpenduduk sebanyak  $\pm 190.579$  jiwa. Ditinjau dari segi sosial budaya, masyarakat Kabupaten Enrekang memiliki kekhasan tersendiri. Hal tersebut disebabkan karena kebudayaan Enrekang (Massenrempulu') berada di antara kebudayaan Bugis, Mandar dan Tana Toraja. Bahasa daerah yang digunakan di Kabupaten Enrekang secara garis besar terbagi atas 3 bahasa dari 3 rumpun etnik

yang berbeda di Massenrempulu', yaitu bahasa Duri, Enrekang dan Maiwa. Bahasa Duri dituturkan oleh penduduk di Kecamatan Alla', Baraka, Malua, Buntu Batu, Masalle, Baroko, Curio dan sebagian penduduk di Kecamatan Anggeraja. Bahasa Enrekang dituturkan oleh penduduk di Kecamatan Enrekang, Cendana dan sebagian penduduk di Kecamatan Anggeraja. Bahasa Maiwa dituturkan oleh penduduk di Kecamatan Maiwa dan Kecamatan Bungin. Melihat dari kondisi sosial budaya tersebut, maka beberapa masyarakat menganggap perlu adanya penggantian nama Kabupaten Enrekang menjadi Kabupaten Massenrempulu', sehingga terjadi keterwakilan dari sisi sosial budaya.

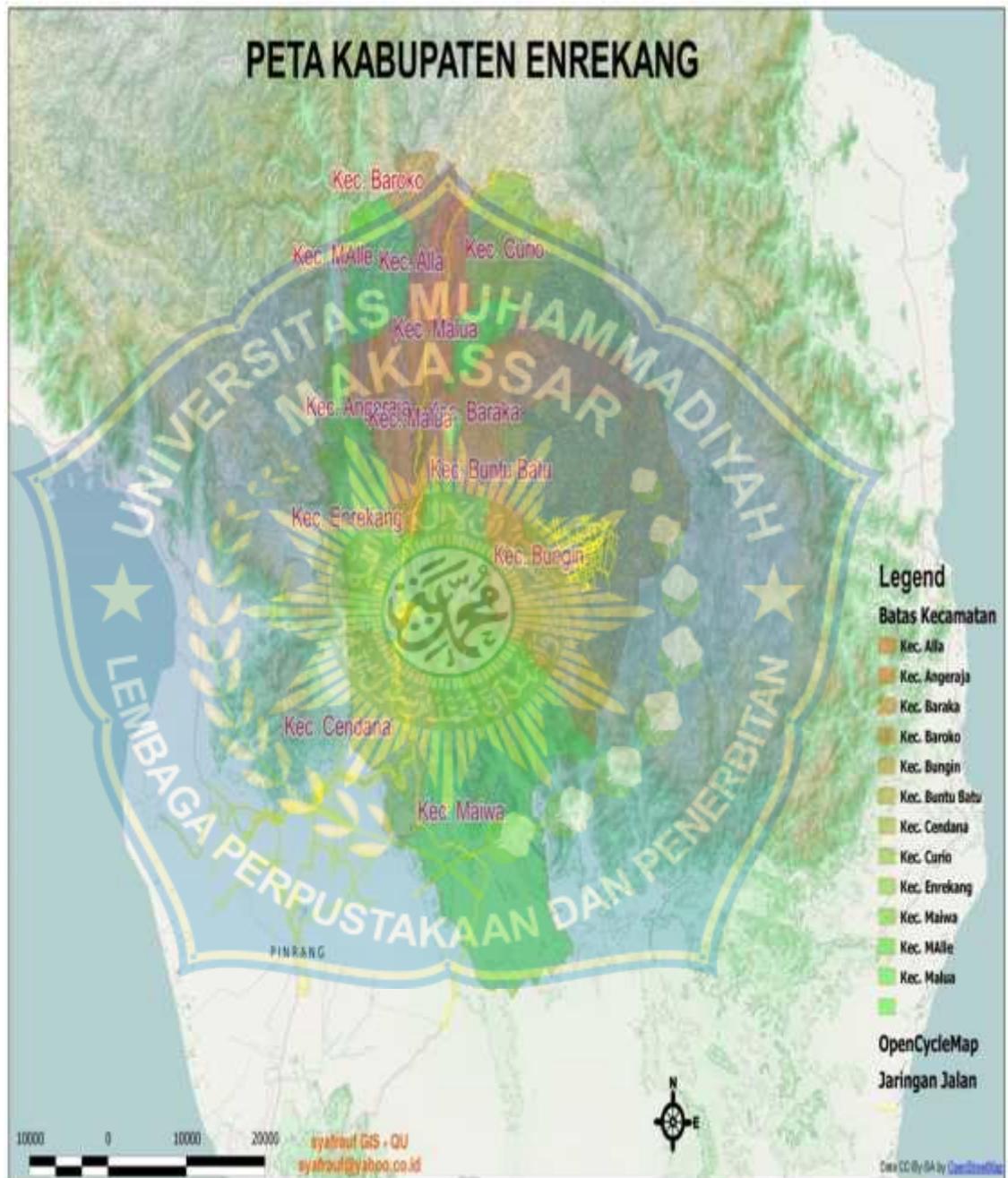
Kabupaten Enrekang terletak antara 3° 14'36" LS dan 119°40'53" BT. Jarak dari ibukota Provinsi Sulawesi Selatan (Makassar) ke kota Enrekang dengan jalan darat sepanjang 235 Km. Batas-batas daerah Kabupaten Enrekang : Sebelah Utara Kabupaten Tana Toraja, Sebelah Selatan Kabupaten Sidenreng Rappang, Sebelah Barat Kabupaten Pinrang, dan Sebelah Timur Kabupaten Luwu dan Sidenreng Rappang. Kabupaten Enrekang berada di daerah pegunungan, terdiri dari gunung-gunung dan bukit-bukit sambung menyambung, mengambil dari ± 85% dari seluruh luas Kabupaten Enrekang yang luasnya ± 1.786,01 Km atau 2,92 dari seluruh luas seluruh propinsi Sulawesi Selatan, secara administratif terbagi menjadi 9 kecamatan dan 111 Desa.

Hari jadi Enrekang adalah pada tanggal pebruari 1960 yang juga menjadi hari terbentuknya Daerah Kabupaten Enrekang. Pada mula terbentuknya Kabupaten Enrekang yang telah mengalami beberapa kali pergantian Bupati sampai sekarang, antara lain:

1. Periode 1960 - 1963 dijabat oleh Andi Babba Mangopo
2. Periode 1963 - 1964 dijabat oleh M. Nur

3. Periode 1964 - 1965 dijabat oleh M. Cahtif Lasiny
4. Periode 1965 - 1969 dijabat oleh Bambang Soetresna
5. Periode 1969 - 1971 dijabat oleh Abd. Rachman, Ba. dan Wakil Bupati H. Abd. Manan Mappasanda
6. Periode 1971 - 1978 dijabat oleh Much. Daud ( $\pm$  2 tahun masa *non fictive*)
7. Periode 1978 - 1983 dijabat Oleh H. ABDULLAH DOLLAR, BA
8. Periode 1983 - 1988 dijabat oleh M. Saleh Nurdin Agung
9. Periode 1988 - 1993 dijabat oleh H. M. Amin Syam
10. Periode 1993 - 1998 dijabat oleh H. Andi Rachman
11. Periode 1998 – 6 Oktober 2003 dijabat oleh Drs. H. Iqbal Mustafa dan Wakil Bupati Drs. Zaini Badawing
12. Periode 2003 – 2008 dijabat oleh Ir. H. La Tinro La Tunrung dan Wakil Bupati H. Muh. Lody Sindangan, Sh. M.Si
13. Periode 2008 (Mei s/d Oktober 2008) dijabat oleh H. Muh. Lody Sindangan, Sh. M.Si (Menjabat selama 5 bulan, menggantikan H. La Tinro La Tunrung yang ikut dalam pencalonan Bupati Periode 2008 - 2013)
14. Periode 2008 - 2013 dijabat oleh Ir. H. La Tinro La Tunrung dan Wakil Bupati Drs. Nurhasan.
15. periode 2013 - 2018 dijabat oleh Drs. H. Muslimin Bando M.Pd dan Wakil Bupati H. M. Amiruddin S.H. Dilantik oleh Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Syahrul Yasin Limpo pada tanggal 9 Oktober 2013, di Lapangan Batili Abu Bakar Lambogo.

Pelantikan Bupati Enrekang yang pertama, yaitu pada tanggal 19 Februari 1960 ditetapkan sebagai hari terbentuknya Daerah Kabupaten Enrekang.



Gambar I. Letak Geografis Enrekang

## **B. Gambaran Umum Lokasi**

Kecamatan ALLA yang terdiri atas 1 Kelurahan 21 Desa, 3 Lingkungan, 74 Dusun, 154 RK, dengan jumlah penduduk 25.590 Jiwa yang terdiri dari Laki – Laki 13.031 Jiwa, Perempuan 12.559 Jiwa dengan KK 6.249. Ibukota Kecamatan berkedudukan di baroko Kelurahan BAROKO. Luas Desa, Jarak KM dan Ketinggian dari Permukaan Laut.

Pendayagunaan aparatur negara/pemerintah secara menyeluruh harus dilakukan secara bertahap dan berencana dengan penentuan gagasan-gagasan dan prioritas yang realistis dan menuntut kesungguhan serta tekad aparatur pemerintah untuk dapat menanggapi peningkatan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan negara kepadanya. Dengan lahirnya undang-undang Nomor.32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, undang-undang Nomor.33 Tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah, undang-undang Nomor.25 Tahun 2004 tentang sistem perencanaan pembangunan nasional dengan berbagai produk hukum pelaksanaan lainnya yang terjadi di Indonesia telah mengakibatkan terjadinya pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan dari sentralistik kearah desentralisasi yang ditandai dengan pemeberian otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab. Pemeberian otonomi ini dimaksudkan untuk lebih memandirikan daerah dalam upaya pemeberdayaan masyarakat (empowering), kedekatan pelayanan serta percepatan pembangunan khususnya kabupaten/kota dalam kawasan timur Indonesia. Berkaitan dengan penyediaan dokumen perencanaan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah adalah kunci keberhasilan dalam

pencapaian tujuan-tujuan pembangunan organisasi Kantor Kecamatan ALLA Kabupaten Enrekang. Perencanaan hendaknya mampu menjamin bahwa pembangunan daerah menuju kearah yang tepat sesuai dengan tuntutan internal dan eksternal, ditunjang oleh potensi sumberdaya yang tersedia. Pembangunan daerah pada dasarnya merupakan upaya perubahan dalam berbagai bidang dan aktivitas kehidupan masyarakat menuju kearah pertumbuhan kualitas sumber daya manusia. Untuk memenuhi hal ini diperlukan perencanaan yang tepat dan dapat dipercaya dengan menggunakan berbagai metode dan prosedur yang dapat dipertanggungjawabkan, baik dalam aspek legal-formal maupun aspek akademik. Kantor Kecamatan Maiwa Kabupaten Enrekang merupakan kelembagaan daerah yang mendapat amanat atau mandate untuk melaksanakan fungsi pelayanan public, koordinator pembangunan dalam lingkup kecamatan di Kabupaten Enrekang. Proses perencanaan dilakukan untuk menghasilkan berbagai dokumen rencana pembangunan baik jangka panjang (20 tahun) , jangka menengah (5 tahun) maupun perencanaan tahunan daerah. Dalam melaksanakan tugas yang diemban Kantor Kecamatan BAROKO Kabupaten Enrekang masih perlu meningkatkan kapasitasnya dalam menangani proses tersebut, agar lebih efektif, efisien dan berkualitas sesuai proses dan mekanisme yang telah diatur. Melalui media ini Kantor Kecamatan ALLA Kabupaten Enrekang berupaya untuk memeberi informasi kepada masyarakat mengenai segala hal kegiatan dan pelayanan serta keadaan masyarakat dan potensi yang terdapat di Kecamatan ALLA sebagai wujud traparasi Pemerintahan Kecamatan Maiwa kepada masyarakatnya.

Adapun batas-batasnya adalah :

U t a r a : Kecamatan Baroko dan Kabupaten Toraja

T i m u r : Kecamatan Curio dan Malua

S e l a t a n : Kecamatan Anggeraja dan Malua

B a r a t : Kecamatan Masalle



Gambar : II letak geografis Kecamatan Alla

## C. Keadaan Demografis

### 1. Pertumbuhan Penduduk

Penduduk yang mendiami kecaatan Alla sebagian besar adalah masyarakat yang mengidentifikasi diri mereka kedalam masyarakat *To Duri* . Pertumbuhan penduduk yang ada di kecamatan Alla Kabupaten Enrekang tergolong tidak terlalu signifikan. Pada tahun 201 ini penduduk yang terdaftar di Badan Pusat Statistik Kabupaten Enrekang adalah sebanyak ..... jiwa.

### 2. Persebaran Penduduk

Persebaran penduduk hampir merata di setiap Desa/Kelurahan baik Desa Taulo, Desa Kalosi, Desa Bolang, Desa Buntu Sugi, Desa Kambiolangi, Desa Mata Allo.

Tabel proporsi

Proporsi Penduduk Kecamatan Alla Tahun 2017

Nama Desa/Kelurahan	Rumah Tangga	Penduduk
Taulo		
Kalosi		
Bolang		
Kambiolangi		
Mata Allo		
Buntu Sugi		
Jumlah		

### **3. Mata Pencaharian**

Mata pencaharian adalah salah satu faktor penunjang dalam melaksanakan tugas-tugas individu, baik tugas kepada Sesama manusia, maupun tugas kepada Allah SWT. Manusia sebagai makhluk hidup yang mempunyai kebutuhan yang kompleks pasti membutuhkan sesuatu untuk memenuhi kebutuhan tersebut, maka syarat untuk memenuhinya adalah dengan memiliki mata pencaharian. Pada umumnya penduduk di Kecamatan Alla bermata pencaharian di bidang pertanian, yaitu bersawah, dan berkebun yang tersebar di setiap Dusun dengan luas lahan yang berbeda-beda.

Berkat hadirnya tenaga penyuluh dari dinas pertanian, dan ditambah kemajuan teknologi perlahan-lahan sistem pertanian tradisional mulai ditinggalkan diganti dengan sistem pertanian yang lebih maju, seperti penentuan bibit unggul, penggunaan pupuk dan pestisida, serta teknologi pertanian penunjang lainnya seperti mesin pemotong rumput dan mesin traktor tangan sehingga menghasilkan panen yang jauh lebih banyak. Kondisi wilayah di Kecamatan Alla yang merupakan wilayah yang produktif merupakan penunjang untuk pertanian.

Di samping mata pencaharian di bidang Pertanian, sebagian penduduk di Kecamatan Alla masih memiliki mata pencarian lainnya seperti tukang kayu, tukang batu, usaha makanan kecil, pedagang, dan sebagian lainnya sebagai Pegawai Negeri Sipil.

#### **4. Keadaan Pendidikan**

Dalam kehidupan ini untuk menunjang agar hidup bisa lebih baik atau mapan maka salah satu yang dibutuhkan adalah Pendidikan disebabkan karena pendidikan merupakan suatu hal yang penting, karena sesungguhnya Allah SWT telah memperingatkan umat manusia bahwa Allah tidak akan merubah nasib kaum apabila mereka tidak mau merubah nasib mereka sendiri. Dimana untuk mengetahui hal-hal di muka bumi ini maka dibutuhkan suatu hal yang mampu membedakan manusia dengan makhluk hidup lainnya, maka tentu hal ini adalah melalui pendidikan.

Di era yang modern ini untuk menguasai suatu teknologi, sebagai penunjang dalam mengembangkan diri, seluruh lapisan Masyarakat di Kecamatan Alla percaya bahwa hanya dengan memiliki ilmu pengetahuan maka mereka dapat meraih itu semua, sehingga para orang tua yang ada di daerah ini berupaya untuk menyekolahkan anak-anak mereka setinggi-tingginya, dengan harapan lewat pendidikan mereka dapat merubah keadaan keluarga.

Untuk partisipasi warga terhadap pendidikan dapat dikatakan cukup menggemirakan, dengan melihat jenis dan berbagai jenis sekolah yang ada di wilayah ini, mulai dari play group sampai dengan Sekolah Menengah Atas atau sederajat. Sehingga dengan melihat keberadaan sarana pendidikan ini, cukup memberikan gambaran bahwa partisipasi masyarakat yang cukup tinggi terhadap pendidikan.

## **5. Agama**

Wilayah kabupaten Enrekang merupakan wilayah yang dari dulu terkenal sebagai daerah yang cukup religius. Agama atau kepercayaan yang dianut penduduk Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang mayoritas agamanya adalah Islam, adapun agama lainnya misalkan Kristen hanya dianut oleh para penduduk pendatang yang bertugas bekerja Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang sebagai sarana dalam melakukan ibadah.

## **6. Sarana dan Prasarana**

Kondisi sarana dan prasarana umum Desa Salukanan secara garis besar adalah sebagai berikut:

Sarana dan prasarana merupakan penunjang proses kegiatan sosial ekonomi maupun kegiatan kebudayaan dalam masyarakat, maka keberadaannya sangat penting untuk aktifitas masyarakat di Desa Salukanan, ada beberapa sarana penting yang menjadi penunjang proses sosial budaya dan ekonomi.

## **7. Sarana Kesehatan**

Demi terwujudnya masyarakat yang sehat, di dalam suatu masyarakat harus ada sarana dan prasarana kesehatan, hal ini pun sejalan dengan program pemerintah dalam mencetak generasi yang unggul, penyediaan sarana dan prasarana kesehatan di Kecamatan Alla sangatlah penting untuk dipenuhi dan ditingkatkan kualitasnya agar semua pengguna jasa dapat merasa nyaman dengan adanya puskesmas.

## **BAB V**

### **Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Administrasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang**

#### **A. Hasil Penelitian**

Pada penelitian ini akan diuraikan hasil penelitian yang berupa hasil dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap beberapa sumber yang telah menguraikan tentang beberapa hal yang dianggap perlu dan berhubungan dengan penelitian.

Berdasarkan wawancara Peneliti dengan Bapak Camat Alla bahwa prosedur pembuatan e-KTP sudah dijalankan dengan baik, karena sudah mengikuti aturan-aturan yang sudah ditentukan yaitu membawa undangan dari Kecamatan, membawa fotokopi KK (Kartu Keluarga) dan KTP (Kartu Tanda Penduduk), dan melanjutkan perekaman e-KTP yang dimana akan mengikuti nomor urut yang sudah ditentukan dan menunggu pemanggilan dari pegawai, sehingga prosedur pelayanan dalam pembuatan e-KTP saat ini sudah berjalan dengan baik.

Hal yang senada diungkapkan oleh Bapak MS Selaku Sekretaris Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang menyatakan bahwa :

“Kalau menurut saya produk pelayanan publik bidang administrasi kependudukan dan prosedur pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Alla yaitu pelayanan yang berupa dokumen kependudukan : KTP, rekomendasi masuk penduduk, pindah penduduk, dispensasi pernikahan, dll. Terkait dengan prosedur pelayanan publik bidang administrasi kependudukan saya rasa cukup mudah asal masyarakat membawa syarat-syarat yang dibutuhkan saat akan melaksanakan pelayanan. Namun masih ada juga masyarakat yang belum paham dengan prosedurnya sehingga masih banyak yang datang dengan tidak membawa

persyaratan yang lengkap sehingga masyarakat harus melengkapi syaratnya kembali. Mengenai dengan metode yang digunakan untuk mencapai pelayanan yang diinginkan adalah dengan berpegang pada prinsip-prinsip yaitu bagaimana kita bekerja secara maksimal dan bagaimana kita mengontrol anggota dalam. Untuk mencapai konsep yang sesuai yang di inginkan kita perlu mengadakan pertemuan agar petugas dapat berinteraksi dengan baik, begitupula dengan masyarakatnya.

Dari hasil wawancara diatas tersebut dapat dikatakan bahwa prosedur pelayanan publik bidang administrasi kependudukan khususya dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E\_KTP) sudah sesuai dengan prosedur yang sudah ada.

Seperti yang dikemukakan oleh Ibu RH (masyarakat) mengatakan bahwa

“dalam memberikan pelayanan pegawai sudah sesuai dengan prosedur yang sudah ada ditetapkan. Apabila ada masyarakat yang kebingungan atau tidak mengerti dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk petugas pelayanan membantu menjelaskan kesulitan atau kebingungan masyarakat sehingga paham betul dan menjelaskan persyaratan apa saja yang kurang dan persyaratan apa yang harus dilengkapi”

Hal senada di ungkapkan oleh Ibu ST mengatakan bahwa

“konsep pelayanan KTP yang diberikan oleh pihak pegawai, Menurut saya konsep pelayanan e-KTP oleh pihak pegawai sangatlah membantu untuk pengenalan diri, mengurus perizinan dan mengurus surat-surat penting, dan prosedur yang diberikan sudah sesuai yang ditetapkan”.

Dari hasil wawancara tersebut hasil wawancara menunjukan bahwa kesulitan dan ketidakpahaman masyarakat akan persyaratan dan mekanisme pembuatan e-KTP dapat langsung ditanyakan kepada petugas pelayanan umum. Petugas pelayanan umum di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang mempunyai peranan yang cukup penting terhadap pelaksanaan pembuatan e-KTP, dikarenakan melalui petugas pelayanan umum pelaksanaan pembuatan e-KTP akan terlaksana dengan baik karena informasinya jelas dan sangat membantu masyarakat agar tidak menjadi bingung.

## **B. Penjabaran Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil analisa peneliti bahwa Pelayanan di Kantor Camat Alla sudah memiliki konsep-konsep pelayanan baik/pelayanan prima karena petugas melayani masyarakat dengan senang hati, interaksi antara masyarakat dengan petugas terjalin baik. Usaha untuk meningkatkan pelayanan yang prima dan maksimal, sudah dilakukan oleh aparatur Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang yaitu dengan memenuhi apa saja kebutuhan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam proses pembuatan e-KTP. Khusus kaitannya dengan kebijakan e-KTP sendiri aparatur Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang dituntut untuk mampu mengatasi permasalahan yang kadang muncul dilapangan, baik itu masalah teknis ataupun hal non teknis yang berhubungan dengan pelayanan perekaman e-KTP.

Kejelasan informasi berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa kesulitan dan ketidakpahaman masyarakat akan persyaratan dan mekanisme pembuatan e-KTP dapat langsung ditanyakan kepada petugas pelayanan umum. Petugas pelayanan umum di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang mempunyai peranan yang cukup penting terhadap pelaksanaan pembuatan e-KTP, dikarenakan melalui petugas pelayanan umum pelaksanaan pembuatan e-KTP akan terlaksana dengan baik karena informasinya jelas dan sangat membantu masyarakat agar tidak menjadi bingung.

Dalam pemberian pelayanan prosedur yang ada dibuat sesederhan mungkin. Kesederhanaan yang dimaksud di sini yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan yang ada diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak

berbelit-belit mudah dipahami dan mudah di laksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan prosedur tidak di maksud untuk mempersulit atau bahkan menghambat pelaksanaan pelayanan. Prosedur yang sederhana tentunya akan mempermudah segala kegiatan pelaksanaan pelayanan guna mencapai tujuan tercapainya yang prima untuk masyarakat yang ada.

Adanya prosedur pelayanan yang baik akan memberikan peningkatan dalam pelayanan yang bisa di rasakan oleh masyarakat secara langsung, sehingga masyarakat yang ada tidak merasa pusing terhadap pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan yang ada. Jadi dalam hal ini penulis ingin melihat persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP yang di ambil prosedur pelayanan e-KTP, yang ada di kantor Camat Alla Kabupaten Enrekang.

Prosedur pelayanan pembuatan e-KTP, sudah berjalan dengan baik, di mana masyarakat mendapatkan undangan dari kecamatan untuk melakukan perekaman e-KTP dan juga masyarakat mendapatkan nomor antrian untuk menunggu pemanggilan dari pegawai Kecamatan dan selanjutnya akan melakukan perekaman e-KTP. Kualitas pelayanan pembuatan e-KTP sudah berjalan dengan baik di lihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam proses perekaman e-KTP, dan juga di lihat dari kerajinan pegawai datang ke kantor dengan tepat waktu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin merekam e-KTP. Waktu penyelesaian perekaman e-KTP belum berjalan dengan baik di lihat dari tidak adanya target waktu yang di lakukan oleh camat Alla, dan juga masih banyaknya masyarakat yang belum melakukan perekaman e-KTP.

### C. Kaitanya dengan Teori

Menurut Blumer Soelaeman (2011:55) interaksi simbolik bertumpu pada tiga premis :

1. Manusia bertindak terhadap sesuatu berdasarkan makna-makna yang ada pada sesuatu itu bagi mereka
2. Makna tersebut berasal dari “interaksi social” seseprang dengan orang lain
3. Makna-makna tersebut dimodifikasi (disempurnakan) melalui suatu proses penafsiran oleh individu dalam keterkaitannya dengan simbol-simbol yang dihadapi

Berdasarkan teori ini dapat dikaitkan dengan sikap pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang bahwa masyarakat bertindak berdasarkan makna dan simbol-simbol yang ada, makna dan simbol-simbol ini dapat berupa sikap-sikap para petugas pelayanan administrasi dan bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan, sikap-sikap tersebut kemudian di interpretasikan dari hasil interaksi ini, hal inilah yang membuat masyarakat menanggapi, berpendapat dan bertindak.

## BAB V

### PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI KANTOR KECAMATAN ALLA KABUPATEN ENREKANG

#### A. Prosedur Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik



**Gambar V.1 Prosedur Pelayanan e-KTP Kecamatan Alla**

Mekanisme atau prosedur pelayanan administrasi pengurusan e-KTP, sesuai dengan aturan yang berlaku. Pengamatan yang peneliti lakukan terkait

prosedur pengurusan pelayanan e-KTP meliputi kelengkapan persyaratan dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk proses pelayanan pembuatan e-KTP, dengan melampirkan seluruh berkas syarat yang dibutuhkan.

## **B. Masyarakat puas terhadap Pelayanan Administrasi yang di berikan di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang**

Pada penelitian ini akan diuraikan hasil penelitian yang berupa hasil dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap beberapa sumber yang telah menguraikan tentang beberapa hal yang dianggap perlu dan berhubungan dengan penelitian. Berdasarkan instrumen penelitian yang peneliti lakukan kepada informan, baik berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi, Partisipatif maka hasil penelitian sebagai berikut :

Berdasarkan wawancara Peneliti dengan Bapak Camat Alla bahwa prosedur pembuatan e-KTP sudah dijalankan dengan baik, karena sudah mengikuti aturan-aturan yang sudah ditentukan yaitu panggilan dari Kecamatan, membawa fotokopi KK (Kartu Keluarga) dan KTP (Kartu Tanda Penduduk), dan melanjutkan perekaman e-KTP yang dimana akan mengikuti nomor urut yang sudah ditentukan dan menunggu pemanggilan dari pegawai, sehingga prosedur pelayanan dalam pembuatan e-KTP saat ini sudah berjalan dengan baik.

Hal yang senada diungkapkan oleh Bapak MS Selaku Sekretaris Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang menyatakan bahwa :

“Kalau menurut saya produk pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Alla yaitu pelayanan yang berupa dokumen kependudukan : KTP, rekomendasi masuk penduduk, pindah penduduk, dispensasi pernikahan, dll. Terkait dengan prosedur pelayanan publik bidang administrasi kependudukan khususnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik saya rasa cukup mudah asal masyarakat membawa syarat-syarat yang dibutuhkan saat akan melaksanakan pelayanan.

Seperti yang dikemukakan oleh Ibu RY (wawancara, 21 Juli, pukul 04.36) mengatakan bahwa

“dalam memberikan pelayanan pegawai sudah sesuai dengan prosedur yang sudah ada ditetapkan. Apabila ada masyarakat yang kebingungan atau tidak mengerti dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk petugas pelayanan membantu menjelaskan kesulitan atau kebingungan masyarakat sehingga paham betul dan menjelaskan persyaratan apa saja yang kurang dan persyaratan apa yang harus dilengkapi”

Hal senada di ungkapkan oleh Ibu RH (wawancara, 23 Juli, pukul 10.26) mengatakan bahwa

“konsep pelayanan KTP yang diberikan oleh pihak pegawai, Menurut saya konsep pelayanan e-KTP oleh pihak pegawai sangatlah membantu untuk pengenalan diri, mengurus perizinan dan mengurus surat-surat penting, dan prosedur yang diberikan sudah sesuai yang ditetapkan”.

Hal senada di ungkapkan oleh Ibu ST (wawancara, 22 Juli, pukul 11.37) mengatakan bahwa

“Menurut saya mengenai dengan prosedur yang diberikan petugas pelayanan Sudah sesuai prosedur yang ada dan pelayanan yang diberikan petugas sangat membantu

Dari hasil wawancara tersebut hasil wawancara menunjukkan bahwa kesulitan dan ketidakpahaman masyarakat akan persyaratan dan mekanisme pembuatan e-KTP dapat langsung ditanyakan kepada petugas pelayanan umum. Petugas pelayanan umum di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang mempunyai peranan yang cukup penting terhadap pelaksanaan pembuatan e-KTP, dikarenakan melalui petugas pelayanan umum pelaksanaan pembuatan e-KTP akan terlaksana dengan baik karena informasinya jelas dan sangat membantu masyarakat agar tidak menjadi bingung. prosedur pelayanan publik bidang

administrasi kependudukan khususnya dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E\_KTP) sudah sesuai dengan prosedur yang sudah ada.

“Seperti yang di ungkapkan FT (wawancara, 21 Juli, pukul 12.24) tindakan pegawai bila ada masyarakat yang kebingungan dalam pengurusan e-KTP, Petugas membantu/menjelaskan kepada masyarakat yang kebingungan dalam hal yang diperlukan”

Berdasarkan hasil observasi peneliti di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang yaitu pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor Camat Alla sudah baik karena pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Semua petugas di Kantor Camat Alla ramah dan murah senyum, apalagi menyangkut dengan sarana dan prasarana khususnya dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) sudah lengkap dari yang sebelumnya.

Pelayanan-pelayanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang antara lain :

- a. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)
- b. Rekomendasi masuk penduduk
- c. Pindah penduduk
- d. Dispensasi pernikahan
- e. Surat Tanah, dll

Berdasarkan hasil peneliti saat terlibat langsung dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang pelayanannya sangat bagus karena pada saat itu peneliti tidak mengerti langkah-langkah dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) petugas mengarahkan peneliti dan masyarakat yang kebingungan dalam hal berkas,

kemudian untuk sebagian masyarakat yang telah lanjut usia akan di pandu menuju ruangan foto.

Berdasarkan hasil analisa peneliti bahwa Pelayanan di Kantor Camat Alla sudah memiliki konsep-konsep pelayanan baik/pelayanan prima karena petugas melayani masyarakat dengan senang hati, interaksi antara masyarakat dengan petugas terjalin baik. Usaha untuk meningkatkan pelayanan yang prima dan maksimal, sudah dilakukan oleh aparat Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang yaitu dengan memenuhi apa saja kebutuhan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam proses pembuatan e-KTP. Khusus kaitannya dengan kebijakan e-KTP sendiri aparat Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang dituntut untuk mampu mengatasi permasalahan yang kadang muncul dilapangan, baik itu masalah teknis ataupun hal non teknis yang berhubungan dengan pelayanan perekaman e-KTP.

Kejelasan informasi berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa kesulitan dan ketidakpahaman masyarakat akan persyaratan dan mekanisme pembuatan e-KTP dapat langsung ditanyakan kepada petugas pelayanan umum. Petugas pelayanan umum di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang mempunyai peranan yang cukup penting terhadap pelaksanaan pembuatan e-KTP, dikarenakan melalui petugas pelayanan umum pelaksanaan pembuatan e-KTP akan terlaksana dengan baik karena informasinya jelas dan sangat membantu masyarakat agar tidak menjadi bingung.

Dalam pemberian pelayanan prosedur yang ada dibuat sesederhan mungkin. Kesederhanaan yang dimaksud di sini yaitu bahwa prosedur atau tata

cara pelayanan yang ada diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah di laksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan prosedur tidak di maksud untuk mempersulit atau bahkan menghambat pelaksanaan pelayanan. Prosedur yang sederhana tentunya akan mempermudah segala kegiatan pelaksanaan pelayanan guna mencapai tujuan tercapainya yang prima untuk masyarakat yang ada.

Adanya prosedur pelayanan yang baik akan memberikan peningkatan dalam pelayanan yang bisa di rasakan oleh masyarakat secara langsung, sehingga masyarakat yang ada tidak merasa pusing terhadap pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan yang ada. Jadi dalam hal ini penulis ingin melihat persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP yang di ambil prosedur pelayanan e-KTP, yang ada di kantor Camat Alla Kabupaten Enrekang.

Prosedur pelayanan pembuatan e-KTP, sudah berjalan dengan baik, di mana masyarakat mendapatkan undangan dari kecamatan untuk melakukan perekaman e-KTP dan juga masyarakat mendapatkan nomor antrian untuk menunggu pemanggilan dari pegawai Kecamatan dan selanjutnya akan melakukan perekaman e-KTP. Kualitas pelayanan pembuatan e-KTP sudah berjalan dengan baik di lihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam proses perekaman e-KTP, dan juga di lihat dari kerajinan pegawai datang ke kantor dengan tepat waktu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin merekam e-KTP. Waktu penyelesaian perekaman e-KTP belum berjalan dengan baik di lihat dari tidak adanya target waktu yang di

lakukan oleh camat Alla, dan juga masih banyaknya masyarakat yang belum melakukan perekaman e-KTP.

Menurut Blumer Soelaeman (2011:55) interaksi simbolik bertumpu pada tiga premis :

1. Manusia bertindak terhadap sesuatu berdasarkan makna-makna yang ada pada sesuatu itu bagi mereka
2. Makna tersebut berasal dari “interaksi social” seseprang dengan orang lain
3. Makna-makna tersebut dimodifikasi (disempurnakan) melalui suatu proses penafsiran oleh individu dalam keterkaitannya dengan simbol-simbol yang dihadapi

Berdasarkan teori ini dapat dikaitkan dengan sikap pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang bahwa masyarakat bertindak berdasarkan makna dan simbol-simbol yang ada, makna dan simbol-simbol ini dapat berupa sikap-sikap para petugas pelayanan administrasi dan bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan, sikap-sikap tersebut kemudian di interpretasikan dari hasil interaksi ini, hal inilah yang membuat masyarakat menanggapi, berpendapat dan bertindak.

**BAB VII**  
**UPAYA PELAYANAN EFEKTIF YANG DILAKUKAN DALAM**  
**PELAKSANAAN PROGRAM KARTU TANDA PENDUDUK**  
**ELEKTRONIK (E-KTP) DI KECAMATAN ALLA**  
**KABUPATEN ENREKANG**

**A. Upaya yang Dilakukan Dalam Pelaksanaan Program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang**

Prosedur pelayanan pembuatan e-KTP, sudah berjalan dengan baik, di mana masyarakat mendapatkan undangan dari kecamatan untuk melakukan perekaman e-KTP dan juga masyarakat mendapatkan nomor antrian untuk menunggu pemanggilan dari pegawai kecamatan dan selanjutnya akan melakukan perekaman e-KTP. Kualitas pelayanan pembuatan e-KTP sudah berjalan dengan baik di lihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam proses perekaman e-KTP, dan juga di lihat dari kerajinan pegawai datang ke kantor dengan tepat waktu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin merekam e-KTP.

**B. Pelayanan Efektif di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang sudah sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009**

Komponen standar pelayanan administrasi adalah acuan dasar yang digunakan peneliti dalam mengkaji lebih dalam tentang pelayanan administrasi

Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang, dikaitkan dengan persepsi masyarakat selaku penerima pelayanan.

**Gambar VII.1 Pelayanan Efektif Kecamatan Alla**



Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik, standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan beberapa komponen sekurang-kurangnya meliputi ; (1) Persyaratan atau syarat dokumen, (2) Sistem, mekanisme, dan prosedur, (3) Jangka waktu penyelesaian, (4) Biaya/tarif, (5) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, (6) Kompetensi pelaksana, (7) Jumlah pelaksana, dan (8) Jaminan pelayanan.

Berdasarkan instrumen penelitian yang peneliti lakukan kepada informan, baik berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan melakukan analisis data-data yang diperoleh, maka hasil penelitian sebagai berikut :

- a. Persyaratan (syarat atau dokumen-dokumen) yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP), diketahui oleh penerima layanan. Dari observasi yang dilakukan peneliti, berkas atau dokumen persyaratan yang harus dipenuhi antara lain Surat Panggilan dari Kecamatan dan foto copy Kartu Keluarga.

Terkait persyaratan (dokumen atau berkas) dalam pengurusan KTP, salah satu informan bernama SR mengatakan bahwa untuk urus KTP, harus ada Kartu Keluarga, surat panggilan dari kecamatan. (Wawancara 21 Juli 2017, pukul 09.00).

Hal serupa pun disampaikan oleh informan bernama RH yang mengatakan bahwa untuk pengurusan KTP, harus dilengkapi dengan Kartu Keluarga (KK), surat panggilan dari kecamatan, (Wawancara 23 Juli 2017, pukul 10.26).

- b. Masyarakat mengetahui dengan baik sistem, mekanisme atau prosedur pelayanan administrasi pengurusan e-KTP, sesuai dengan aturan yang berlaku. Pengamatan yang peneliti lakukan terkait prosedur pengurusan pelayanan KTP meliputi kelengkapan persyaratan dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk proses pelayanan pembuatan KTP, dengan melampirkan seluruh berkas syarat yang dibutuhkan.

Salah satu informan bernama HS mengatakan bahwa mekanisme atau prosedur dalam pelayanan KTP yaitu pertama, mengambil menunggu panggilan dari kecamatan serta membawa Kartu Keluarga (KK) dan yang terakhir ke Kantor Kecamatan (Wawancara 22 Juli 2017, pukul 02.45).

Hal serupa yang dikatakan AY, salah seorang informan juga mengatakan bahwa mekanismenya yaitu mengambil menunggu panggilan dari kecamatan serta membawa Kartu Keluarga (KK) dan yang terakhir ke Kantor Kecamatan (Wawancara 22 Juli 2017, pukul 11.00).

- c. Jangka waktu penyelesaian e-KTP tidak dapat dipastikan, dengan estimasi 5 (lima) hari kerja (berdasarkan peraturan ), dan dua harinya adalah hari

libur (bukan hari kerja). Waktu penyelesaian tersebut telah dilaksanakan berdasarkan prosedur yang telah ditentukan, sebagaimana observasi yang dilakukan peneliti terhadap aturan yang berlaku dan aplikasinya dilapangan. Selain itu, banyaknya pelayanan dan kemungkinan kendala sistem jaringan dan teknologi, menjadi perhatian petugas pelayanan dalam memberikan kepastian waktu penyelesaian e-KTP.

Salah satu informan bernama ST mengatakan bahwa tentang jangka waktu penyelesaian e-KTP tidak dapat dipastikan (Wawancara 22 Juli 2017, pukul 11.37). Pernyataan yang sama juga dikemukakan oleh salah seorang informan bernama RH yang mengatakan bahwa waktu penyelesaian untuk KTP adalah tidak dapat dipastikan karena tergantung dari jaringan dan banyaknya orang yang mengurus saat itu. (Wawancara 23 Juli 2017, pukul 10.26)

- d. Biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam pembuatan e-KTP tidak ada. Observasi yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa tidak ada biaya yang keluar saat pembuatan e-KTP.

Hal tersebut juga dikemukakan oleh informan bernama AH yang mengatakan bahwa biaya untuk pembuatan KTP adalah tidak ada. (Wawancara 24 Juli 2017, pukul 11.03). Sama seperti yang dikatakan salah seorang informan bernama HS bahwa untuk KTP biayanya tidak ada yang dibayar (Wawancara 22 Juli 2017, pukul 02.45).

- e. Fasilitas yang terdapat di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten enrekang, secara umum sudah memadai, dan penerima layanan merasa puas dengan fasilitas/sarana yang disediakan. Observasi yang peneliti lakukan selama berada di Kantor Kecamatan Alla pelayanan Kartu Tanda Penduduk pelayanan yang diberikan oleh pihak petugas Kantor Camat Alla sudah sesuai dengan prosedur yang sudah ada, sehingga kenyamanan, pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan masyarakat merasa puas.

Mengenai fasilitas di Kantor Kecamatan Tamalete, salah satu informan bernama NH mengatakan bahwa fasilitas di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang cukup lengkap (Wawancara 26 Juli 2017, pukul 14.00). Pendapat lain juga dikemukakan oleh salah satu informan bernama ST yang menyatakan bahwa fasilitas di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang sudah memadai (Wawancara 22 Juli 2017, pukul 11.37).

- f. Kompetensi atau kemampuan pelaksana (petugas pelayanan) dalam memberikan pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), cukup memuaskan. Observasi yang peneliti lakukan dengan menyimak interaksi antara penerima layanan dengan petugas selama berada di loket pelayanan, telah berjalan lancar dan dapat dipahami oleh masyarakat. Penilaian ini didasarkan pada tingkat pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman para petugas pelayanan yang cukup memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Mengenai kompetensi para petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang salah satu informan bernama AY mengungkapkan bahwa kemampuan petugas cukup baik dan pelayanannya juga bagus (Wawancara 22 Juli 2017, pukul 11.00). Hal senada juga disampaikan oleh informan bernama RH yang mengatakan bahwa pelayanan para petugas sudah baik dan sesuai dengan kemampuan masing-masing (Wawancara 23 Juli 2017, pukul 10.26).

- g. Hanya ada 4 (empat) orang petugas/pelaksana pelayanan dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) . Hal ini didasarkan pada interaksi antara masyarakat dan petugas pelayanan yang terjadi di loket pelayanan. Dari hasil pengamatan selama berada di ruang tunggu loket pelayanan, hanya ada 4 (orang) orang yang bertugas melayani pengurusan administrasi untuk pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), selebihnya berada di ruang operator untuk proses pembuatan dan pencetakan. Jumlah pelaksana pelayanan untuk

pengurusan KTP disesuaikan dengan komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya masing-masing.

Hal tersebut senada dengan penuturan salah satu informan bernama RH menyatakan bahwa ada 4 (empat) orang saja yang melayani di loket pelayanan (Wawancara 23 Juli 2017, pukul 10.26). Pendapat lain juga dikemukakan oleh salah satu informan bernama HS yang menyatakan tidak mengetahui berapa jumlah petugas pelayanan empat operator pelayanan pembuatan e-KTP (Wawancara 22 Juli 2017, pukul 02.45)

- h. Jaminan pelayanan selama pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) tidak didapatkan atau dirasakan. Dalam pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, kondisi tersebut juga terjadi karena sebagian besar masyarakat tidak menemui kendala dalam pengurusan e-KTP, seperti adanya kerusakan, ketidaksesuaian data, sehingga jaminan pelayanan berupa penggantian yang baru, pun tidak diberikan. Kebanyakan, jaminan pelayanan yang diberikan adalah ketepatan atau kepastian waktu penyelesaian KTP sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya, serta keramahan para petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Mengenai jaminan pelayanan dalam pengurusan e-KTP, salah satu informan bernama SR mengungkapkan bahwa tidak ada jaminan pelayanan dari pihak petugas pelayanan seperti ketepatan waktu penyelesaian e-KTP, (Wawancara 21 Juli 2017, pukul 09.00). Pernyataan lain juga disampaikan oleh salah seorang informan bernama FT yang menyatakan bahwa selama pengurusan KTP, belum mendapatkan jaminan pelayanan (Wawancara 21 Juli 2017, pukul 12.24).

Berdasarkan analisis data penelitian yang diperoleh, maka dapat diketahui persepsi masyarakat berdasarkan fokus dan instrumen yang telah diajukan sudah

sesuai dengan prosedur yang sudah ada. Merujuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik, standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan beberapa komponen sekurang-kurangnya meliputi ; (1) Persyaratan atau syarat dokumen, (2) Sistem, mekanisme, dan prosedur, (3) Jangka waktu penyelesaian, (4) Biaya/tarif, (5) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, (6) Kompetensi pelaksana, (7) Jumlah pelaksana, dan (8) Jaminan pelayanan.

Menurut H. Emerson yang dikutip Soewarno Handayani S. (2010) yang menyatakan bahwa “Pelayanan efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.” Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hidayat (2011) yang menjelaskan bahwa :“Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya”.

Berdasarkan teori ini dapat dikaitkan dengan standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan beberapa komponen yang harus dicapai, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Persyaratan atau syarat dokumen
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur,
3. Jangka waktu penyelesaian
4. Biaya/tarif,
5. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
6. Kompetensi pelaksana,

7. Jumlah pelaksana,
8. Jaminan pelayanan.

Berdasarkan hasil analisa peneliti bahwa Pelayanan efektif yang ada di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang sudah menjalankan dari delapan komponen dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), pelayanan yang dilakukakn Kantor Camat Alla sudah berjalan dengan baik /pelayanan prima karena masyarakat sudah puas atas pelayanan yang diberikan dan sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Jadi konsep pelayanan efektif di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang sudah sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. Selain itu.



## **BAB VIII**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang sudah optimal dengan Kejelasan informasi berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa kesulitan dan ketidakpahaman masyarakat akan persyaratan dan mekanisme pembuatan e-KTP dapat langsung ditanyakan kepada petugas pelayanan umum. Petugas pelayanan umum di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang mempunyai peranan yang cukup penting terhadap pelaksanaan pembuatan e-KTP, dikarenakan melalui petugas pelayanan umum pelaksanaan pembuatan e-KTP akan terlaksana dengan baik karena informasinya jelas dan sangat membantu masyarakat agar tidak menjadi bingung dan prosedur pelayanan pembuatan e-KTP, sudah berjalan dengan baik, di mana masyarakat mendapatkan undangan dari kecamatan untuk melakukan perekaman e-KTP dan juga masyarakat mendapatkan nomor antrian untuk menunggu pemanggilan dari pegawai kecamatan dan selanjutnya akan melakukan perekaman e-KTP.

Kualitas pelayanan pembuatan e-KTP sudah berjalan dengan baik di lihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam proses perekaman e-KTP, dan juga di lihat dari kerajinan pegawai datang ke kantor dengan tepat waktu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin merekam e-KTP.

Pelayanan efektif yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang sudah Merujuk ke Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik, standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan beberapa komponen sekurang-kurangnya meliputi ; (1) Persyaratan atau syarat dokumen, (2) Sistem, mekanisme, dan prosedur, (3) Jangka waktu penyelesaian, (4) Biaya/tarif, (5) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, (6) Kompetensi pelaksana, (7) Jumlah pelaksana, dan (8) Jaminan pelayanan.

## **B. Saran**

Agar hasil penelitian ini dapat dioptimalkan, maka peneliti menyarankan :

1. Bagi instansi pemerintah daerah tingkat Kecamatan agar kiranya dapat lebih meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk (KTP) demi terpenuhinya kebutuhan masyarakat secara maksimal dan efektif.
2. Bagi masyarakat agar kiranya dapat terus melakukan partisipasi aktif dalam menunjang peningkatan pelayanan dengan turut serta memberi penilaian/pandangan/persepsi seputar pelayanan administrasi di lingkup Kecamatan masing-masing.
3. Bagi peneliti lainnya yang ingin mengangkat atau mengkaji penelitian yang serupa agar kiranya mengembangkan dan/atau mengarahkan pada konteks penelitian yang mendalam dan bermanfaat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ashari, Ade Hasan. (2015). *Implementasi Program Kartu Tanda Penduduk Elektronik*. Bumi Aksara
- Ahmad, Arizki Afrizal (2014). *Metode penelitian Sosologi*. Pibeta : Bandung
- Damsar. (2010). *Pengantar Sosologi Politik*. Kencana
- Mardalis. (2014). *Metode Penelitian suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta : Bumi Aksara
- Ramli, Muhammad. (2014). *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan*. Makassar : Alauddin University Press
- Sari, Agustin Devita. (2010). *Reformasi Birokrasi aparatur*. Jakarta : Kencana
- Sedarmayanti, (2009 ). *Pelayanan Publik*. Jakarta : Kencana
- Siagian, Sondang P. (2015). *Filsafat Administrasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Soelaeman, Blumer. (2011:55). *Interaksi simbolik dalam masyarakat*
- Sugiono, (2010). *Metedologi penelitian kuantitatif dan kualitattif R&D*. Pibeta : Bandung
- Fahruradi. Dkk. 2013. *Pelayanan e-KTP di Kantor Camat Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara*.Journal.
- Hapatenda, Canda Nain, dkk. (2007). *Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tahuna Timur Kabupaten Kepulauan Sangihe*. Jurnal.
- Heldideres, Yohanes. (2015). *Kualitas Pelayanan kepada Masyarakat di Kantor Desa Empiyang Kecamatan Jangbang Kabupaten Sanggau*. Jurnal.

Hidayatullah, Syarif. (2015). *Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Candigatak berbasis Web*. Jurnal.

Kushandajani, (2011). *Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Peningkatan Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah*. Jurnal.

Rahman, Didik Fatkhar, dkk (2014). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu*. Jurnal.

Rezha, Fahmi. Dkk. 2015. *Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Jurnal.

Suryanto dan Wijayanti Setyo Utami. 2013. *Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kantor Kecamatan di Surakarta, Indonesia*. Jurnal

Susanti, Sri. (2014). *Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor kecamatan gamping*. Jurnal.

West, Turner. (2008). *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi Forma-Format Kualitatif dan Kuantitatif Untuk Sosiologi*. Jakarta : Kencana

Wijaya, Ranti (2009). *Dampak pemekaran wilayah terhadap pelayanan publik*. Jurnal.

Yanti, Dwi. (2014). *Pelaksanaan pelayanan terhadap kecamatan*. Jurnal

Yunita, Kandiman. (2015). *Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Aparatur Pemerintah Kecamatan dalam Pelayanan (E-KTP)*. Jurnal.

Administrasi Kependudukan.html, diakses 29 April 2017).

Ardianto (2008). *Metodologi Penelitian Sosial*. (Online) (<http://www.ardianto.blogspot.co.id>, di akses 25 April 2017)

Darmiayati zuchdi (2015).

<http://olahdatapenelitian45.blogspot.com/2015/03/teknik-pengumpulan-data-pengamatan.html>, di akses 19 April 2017)

Handayani S, Soewarno. (2010). *Pelayanan Administrasi Kependudukan*. (Online)([http://www.jayaagus.blogspot.co.id/2016/Pelayanan-Administrasi Kependudukan.html](http://www.jayaagus.blogspot.co.id/2016/Pelayanan-Administrasi-Kependudukan.html), diakses 5 Agustus 2017).

Hidayat. (2011). *Pelayanan Yang Efektif* (Online)([http://www.jayaagus.blogspot.co.id/2016/Pelayanan-Administrasi Kependudukan.html](http://www.jayaagus.blogspot.co.id/2016/Pelayanan-Administrasi-Kependudukan.html), diakses 5 Agustus 2017)

Jaya, Agus. (2016). *Pelayanan Administrasi Kependudukan*. (Online)([http://www.jayaagus.blogspot.co.id/2016/Pelayanan-Administrasi Kependudukan.html](http://www.jayaagus.blogspot.co.id/2016/Pelayanan-Administrasi-Kependudukan.html), diakses 29 April 2017).



## ABSTRAK

**Rasmi. 2017.** Pelayanan Administrasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang. Skripsi. Program Studi Pendidikan Sosiologi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Hidayah Quraisy dan Suardi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang menggambarkan persepsi masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Untuk mengumpulkan data, peneliti menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisa data melalui beberapa tahapan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, sedangkan teknik keabsahan data menggunakan credibility (intenal) dan transferability (eksternal).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang telah berjalan dengan baik. Persepsi ini didasarkan pada beberapa komponen standar pelayanan administrasi yang telah dipenuhi dan dijalankan sesuai aturan yang berlaku dalam pengurusan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang. Komponen tersebut meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, fasilitas, kompetensi pelaksana, jumlah pelaksana, dan jaminan pelayanan.

***Kata Kunci: Pelayanan Administrasi***

## RIWAYAT HIDUP



**Rasmi**, lahir di Desa Taulo Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang pada tanggal 15 Juni 1994. Anak kedua dari enam bersaudara dan merupakan buah kasih sayang dari pasangan Mustafa dan Sanawia. Penulis menempuh pendidikan Sekolah Dasar di SD 132 Malele tahun 2001 sampai tahun 2007. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 3 Alla dan tamat pada tahun 2010 penulis melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Enrekang dan tamat pada tahun 2013. Kemudian pada tahun yang sama penulis berhasil lulus pada jurusan pendidikan Sosiologi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Makassar program Strata Satu (S1 kependidikan).

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**



**A**

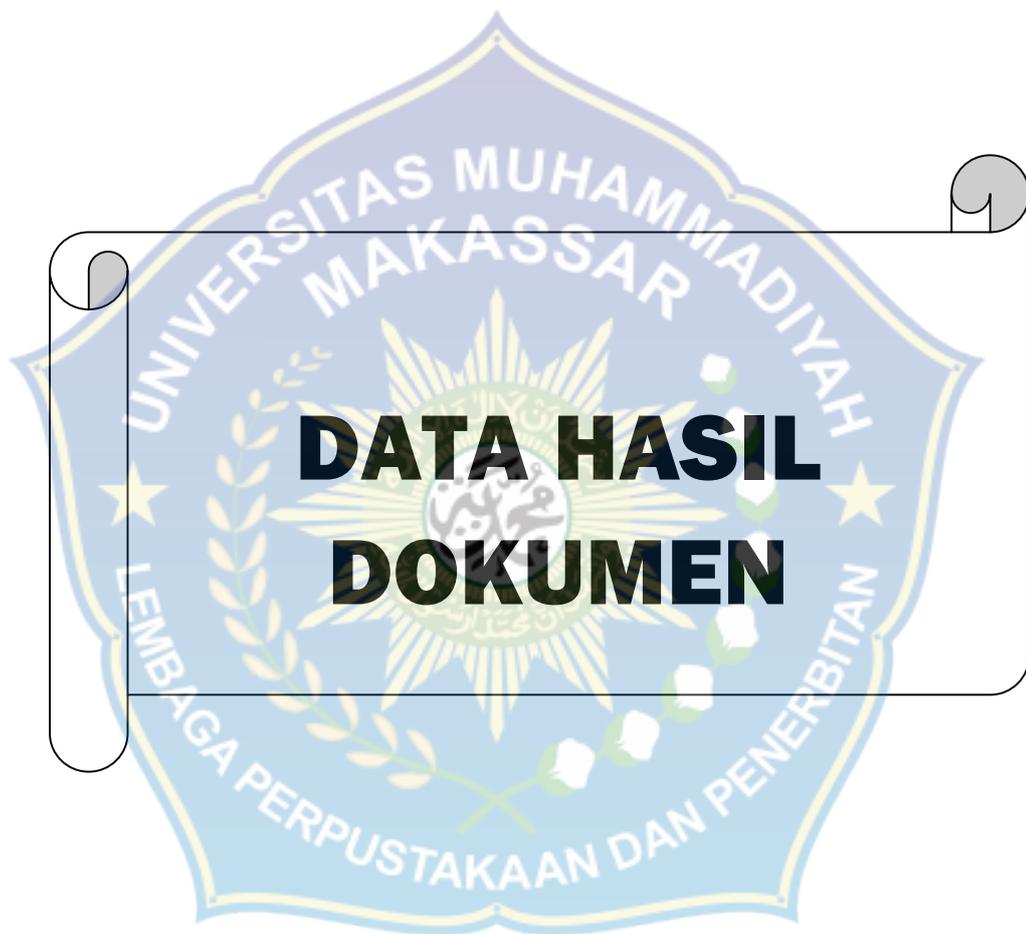
**N**



**DAFTAR NAMA  
INFORMAN**



**DATA HASIL  
WAWANCARA**



# **DATA HASIL DOKUMEN**



# **HASIL DOKUMENTASI**





# **PEDOMAN WAWANCARA**

<p style="text-align: center;"><b>Penelitian Yang Sesuai</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Penelitian Yang Tida Sesuai</b></p>
<p>Bapak MS merupakan Kepala Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang menjelaskan bahwa konsep pelayanan yang diterapkan di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang ini dengan menggunakan beberapa konsep pelayann tersebut berupa</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang mudah dan cepat, lancar dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami oleh masyarakat</li> <li>2. Kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan</li> <li>3. Keamanan Proses dan hasil pelayanan harus aman dan nyaman</li> <li>4. Efesian tidak perlu terjadi duplikasi persyaratan oleh beberapa pelayanan tersebut</li> </ol>	<p><i>Inderikika Kantor Camat ke la urusu ki Akta Kelahiran, sa eda pa kami ki garaga Akta Kelahiran, sa den kusading-sading ka eda mo kade na bisa inde Kantor Camat ke la urus ki Akta Kelahiran, Langsung miriki male jio Kantor Dinas jiong Enrekang Kota, yamo ku timba mekutana rampa ka eda tongan moraka na bisa ke indeki garaga ? ka ja sessa ki ia ke male no' Enrekang Kota la urusu i sa eda dikka tau ampai anakku sa malei massikkola kakanna (Wawancara Ibu SN 27Juli2017) .</i></p> <p>Artinya :</p> <p>Dalam mengurus Akta Kelahiran, apakah masih bisa di Kantor Camat ini ? karena yang saya dengar mengurus Akta Kelahiran harus pergi di Kantor Dinas di Enrekang Kota, itu sebabnya saya</p>

5. Segala sesuatu tentang proses pelayanan harus disampaikan secara terbuka kepada masyarakat diminta ataupun tidak diminta datang bertanya apakah memang benar Akta Kelahiran itu harus di urus di Kantor Dinas di Enrekang Kota

Mengenai metode yang digunakan untuk mencapai konsep-konsep tersebut adalah dengan berpegang pada prinsip-prinsip yaitu bagaimana kita bekerja secara maksimal dan bagaimana mengontrol anggota. Dalam mencapai konsep tersebut dengan mengadakan pertemuan –pertemuan khusus, agar interaksi terlaksana dengan baik antara petugas dan masyarakat. Pelayanan efektif yaitu disiplin dan bagaimana agar para petugas Kecamatan Alla dapat menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab.

Dari hasil wawancara dengan ibu SR mengatakan bahwa :

*“Ia mangka tonna ku male urus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) anakku ra male antara na ka ea ku macca mang motor, ia tonna ku samapi mo tapa na pangkadai bangna jo petugas moi na eda na patandai, langsung bangki nata kuan ka apa la diurus bu’? mekutana mo ka anggenna tongan raka kartu keluarga dibawa ke la urus ki Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) , na kua mo jo petugas ka ia kartu keluarga mandara ia syaratnya, baru nakuanmo jo petugas ka male miki ala nomor antrian jo loket, mangtajan bang miki”.*

Artinya :

Waktu pergi mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Saya ditemani anak saya, berhubung karena saya tidak bisa mengendarai motor. Sampai di sana saya langsung sapa petugas,”  
apa yang ibu urus ? saya menjawab urus Kartu Tanda Penduduk

Elektronik (e-KTP), apakah persyaratannya hanya Kartu Keluarga

? petugas menjawab, “ia bu” hanya Kartu Keluarga saja

Syaratnya, setelah itu petugas memberitahu saya mengambil nomor antrian di loket sambil menunggu.



Tabel Langkah Pertama 1 ( Analisis Data )

Pertanyaan	Hasil Wawancara	Hasil Dokumentasi	Hasil Observasi	Interpresatasi
<p>1. Bagaimanaat terhadap pelaksanaan program E-KTP di Kecamatan Alla ?</p>	<p>Berdasarkan wawancara Peneliti dengan Bapak HN Camat Alla bahwa Prosedur pembuatan e-KTP sudah dijalankan dengan baik, karena sudah mengikuti aturan-aturan yang sudah ditentukan yaitu panggilan dari Kecamatan, membawa fotokopi KK (Kartu Keluarga) dan KTP (Kartu Tanda Penduduk), dan melanjutkan perekaman e-KTP yang dimana akan mengikuti nomor urut yang sudah ditentukan dan menunggu pemanggilan dari pegawai, sehingga prosedur pelayanan dalam pembuatan e-KTP saat ini sudah berjalan dengan baik.</p>	<p>Pelayanan-pelyanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)</li> <li>b. Rekomendasi masuk penduduk</li> <li>c. Pindah penduduk</li> <li>d. Dispensasi pernikahan</li> <li>e. Surat Tanah, dll</li> </ol>	<p>Berdasarkan hasil obsevasi peneliti bahwa Paelayanan di Kantor Camat Alla sudah memiliki konsep-konsep pelayanan baik/pelayanan prima karena petugas malayani masyarakat dengan senang hati, interaksi antara masyarakat dengan petugas terjalin baik. Usaha untuk meningkatkan pelayanan yang prima dan maksimal, sudah dilakukan oleh aparatur Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang yaitu dengan memenuhi apa saja kebutuhan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam proses pembuatan e-KTP. Khusus kaitannya dengan kebijakan e-KTP sendiri aparatur Kecamatan</p>	<p>Jadi kesimpulannya adalah bentuk-bentuk di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang sudah optimal dengan Kejelasan informasi, kesulitan dan ketidakpahaman masyarakat akan persyaratan dan mekanisme pembuatan e-KTP dapat langsung ditanyakan kepada petugas pelayanan umum. Petugas pelayanan umum di Kecamatan Alla Kabupaten</p>

			<p>Alla Kabupaten Enrekang dituntut untuk mampu mengatasi permasalahan yang kadang muncul dilapangan, baik itu masalah teknis ataupun hal non teknis yang berhubungan dengan pelayanan perekaman e-KTP.</p>	<p>Enrekang mempunyai peranan yang cukup penting terhadap pelaksanaan pembuatan e-KTP, dikarenakan melalui petugas pelayanan umum pelaksanaan pembuatan e-KTP akan terlaksana dengan baik karena informasinya jelas dan sangat membantu masyarakat agar tidak menjadi bingung dan prosedur pelayanan pembuatan e-KTP, sudah berjalan dengan baik</p>
2. Bagaimana	Dari hasil wawancara ST		Berdasarkan hasil observasi	Jadi masyarakat

<p>tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang ?</p>	<p>(wawancara, 22 Juli 2017, pukul 11.37) tentang kualitas pelayananan Kartu Tanda Penduduk Elektronik e-KTP di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang</p> <p><i>Artinya Menurut Saya sudah memuaskan karena pelayanannya sesuai dengan yang diharapkan. Tindakan pegawai bila ada masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayana Kartu Tanda Penduduk yaitu membantu masyarakat dan menjelaskan tentang proses pembuatan e-KTP. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai prosedur-prosedur yang sudah ditetapkan,</i></p>		<p>peneliti tentang konsep pelayanan di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang sudah baik karena pelayanannya sudah sesuai dengan prosedur yang ada, dan pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah memuaskan karena dalam proses pelayanan para petugas membantu masyarakat yang tidak mengerti atau kebingungan dan tidak tau berkas apa saja yang dibutuhkan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.</p> <p>Konsep pelayanan di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang yaitu :</p> <p>a. Mengembangkan sarana dan mutu pelayanan sesuai dengan kebutuhan</p>	<p>Sudah puas karena sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang sudah lengkap dan pelayanan yang diberikan petugas sudah bagus karena sikap petugas terbuka kepada masyakat, interaksi antara masyarakat dan petugas Camat Alla terjalin dengan baik dan pelayanannya juga sudah sesuai yang di harapkan. Usaha untuk meningkatkan pelayanan yang</p>
--	---	---	---	--

	<p>petugas pun membantu masyarakat menjelaskan kesulitan atau kebingungan masyarakat sehingga masyarakat paham betul persyaratan apa saja yang harus dilengkapi dan sarana prasarana telah mendukung dalam proses pelayanan publik terutama dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang sudah memadai, dan apabila ada saran atau masukan dari masyarakat kami menerima dengan baik akan kritikan yang membangun dari masyarakat”</p>		<p>masyarakat</p> <p>b. Meningkatkan pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang</p>	<p>prima dan maksimal, sudah dilakukan oleh aparatur Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang yaitu dengan memenuhi apa saja kebutuhan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam proses pembuatan e-KTP. Khusus kaitannya dengan kebijakan e-KTP sendiri aparatur Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang dituntut untuk mampu mengatasi permasalahan yang kadang muncul dilapangan, baik itu</p>
--	---	---	--	---

				masalah teknis ataupun hal non teknis yang berhubungan dengan pelayanan perekaman e-KTP.
3. Bagaimanakah upaya pelayanan efektif yang dilakukan dalam pelaksanaan program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang ?	Terkait persyaratan (dokumen atau berkas) dalam pengurusan KTP, salah satu informan bernama SR mengatakan bahwa untuk urus KTP, harus ada Kartu Keluarga, surat panggilan dari kecamatan. (Wawancara 21 Juli 2017, pukul 09.00). Hal serupa pun disampaikan oleh informan bernama RH yang mengatakan bahwa untuk pengurusan KTP, haru dilengkapi dengan Kartu Keluarga (KK), surat panggilan dari kecamatan,		Hasil observasi peneliti selama berada di Kantor Kecamatan Alla pelayanan Kartu Tanda Penduduk pelayanan yang diberikan oleh pihak petugas Kantor Camat Alla sudah sesuai dengan prosedur yang sudah ada, sehingga kenyamanan, pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan masyarakat merasa puas.	Pelayanan efektif yang dilakukan di kantor Kecamatan Alla sudah Merujuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik, standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan beberapa komponen sekurang-kurangnya meliputi ; (1) Persyaratan atau syarat

	<p>(Wawancara 23 Juli 2017, pukul 10.26).</p> <p>Masyarakat mengetahui dengan baik sistem, mekanisme atau prosedur pelayanan administrasi pengurusan e-KTP, sesuai dengan aturan yang berlaku. Pengamatan yang peneliti lakukan terkait prosedur pengurusan pelayanan KTP meliputi kelengkapan persyaratan dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk proses pelayanan pembuatan KTP, dengan melampirkan seluruh berkas syarat yang dibutuhkan.</p> <p>HS mengatakan bahwa mekanisme atau prosedur dalam pelayanan KTP yaitu pertama, mengambil menunggu panggilan dari kecamatan serta membawa</p>			<p>dokumen, (2) Sistem, mekanisme, dan prosedur, (3) Jangka waktu penyelesaian, (4) Biaya/tarif, (5) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, (6) Kompetensi pelaksana, (7) Jumlah pelaksana, dan (8) Jaminan pelayanan.</p>
--	--	---	--	--

Kartu Keluarga (KK) dan yang terakhir ke Kantor Kecamatan (Wawancara 22 Juli 2017, pukul 02.45). Hal serupa yang dikatakan AY, salah seorang informan juga mengatakan bahwa mekanismenya yaitu mengambil menunggu panggilan dari kecamatan serta membawa Kartu Keluarga (KK) dan yang terakhir ke Kantor Kecamatan (Wawancara 22 Juli 2017, pukul 11.00). Fasilitas yang terdapat di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten enrekang, secara umum sudah memadai, dan penerima layanan merasa puas dengan fasilitas/sarana yang disediakan. ST mengatakan bahwa tentang jangka waktu penyelesaian



	<p>e-KTP tidak dapat dipastikan (Wawancara 22 Juli 2017, pukul 11.37). Biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam pembuatan e-KTP tidak ada. Observasi yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa tidak ada biaya yang keluar saat pembuatan e-KTP. Hal tersebut juga dikemukakan oleh informan bernama AH yang mengatakan bahwa biaya untuk pembuatan KTP adalah tidak ada. (Wawancara 24 Juli 2017, pukul 11.03). Mengenai kompetensi para petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang salah satu informan bernama AY</p>			
--	--	---	--	--

	<p>mengungkapkan bahwa kemampuan petugas cukup baik dan pelayanannya juga bagus. Mengenai jaminan pelayanan dalam pengurusan e-KTP, salah satu informan bernama SR mengungkapkan bahwa tidak ada jaminan pelayanan dari pihak petugas pelayanan seperti ketepatan waktu penyelesaian e-KTP</p>			
--	--	--	--	--



Langkah ke Dua (Triangulasi)

Pertanyaan	NH	AY	HS	RN	ST	Kesimpulan
<p>1. Apakah pegawai dalam memberikan pelayanana sudah sesuai dengan prosedur yang ada ?</p>	<p>Sudah sesuai, petugas membantu menjelaskan kesulitan atau kebingungan masyarakat sehingga paham betul dan menjelaskan persyaratan apa saja yang kurang dan persyaratan apa yang harus dilengkapi</p>	<p>Sudah sesuai</p>	<p>Sesuai mo ia to prosedur,</p>	<p>Menurut saya konsep pelayanan e-KTP oleh pihak pegawai sangatlah membantu untuk pengenalan diri, mengurus perizinan dan mengurus surat-surat penting, dan prosedur yang diberikan sudah sesuai yang ditetapkan Baik dan memuaskan</p>	<p>Sudah sesuai prosedur yang ada dan pelayanan yang diberikan petugas sangat membantu</p>	

<p>2. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/kemampuan mereka (petugas/pelaksana) dalam pengurusan e-KTP ?</p>		<p>Menurut saya tentu saja mereka yang ditempatkan dalam pembuatan e-KTP ini adalah orang-orang yang telah kompeten dalam bidang ini</p>	<p>Ja lengkap. Artinya : Sudah sesuai dengan prosedur,</p>	<p>Fasilitasnya sudah memadai</p>		
<p>3. Bagaimana pendapat anda dengan fasilitas yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang dalam pengurusan e-KTP ?</p>	<p>Sudah memadai</p>	<p>Menurut saya fasilitas yang dimiliki Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang sudah memenuhi standar pembuatan E-KTP</p>	<p>Semua fasilitasnya sudah lengkap disana</p>			

<p>4. Bagaimana tindakan pegawai bila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan e-KTP</p>	<p>membantu menjelaskan kesulitan atau kebingungan masyarakat sehingga paham betul dan menjelaskan persyaratan apa sajayang kurang dan persyaratan apa yang harus dilengkapi</p>	<p>yang pernah saya lihat mereka mengarahkan masyarakat yang kebingungan dalam hal berkas, kemudian untuk sebagian masyarakat yang telah lanjut usia akan di pandu menuju ruangan foto dan sidik jari</p>	<p>Baik/sopan dalam melayani masyarakat</p>			
<p>5. Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat di Kecamatan Alla</p>						

Kabupaten Enrekang ?						
6. Siapa sajakah yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan e-KTP di kantor kecamatan Alla Kabupaten Enrekag	Semua operator					
7. Bagaimana keamanan lingkungan di sekitar kantor Kecamatan Alla telah memberikan rasa aman bagi masyarakat ?	Kalo untuk keamanan saya dapat mengatakan aman karena belum ada kejadian yang tidak baik ataupun kriminal di sini seperti pencurian, ini berarti kan kondisi aman		macero ia jaja ka den memang to mangpecero bang, tersusun rampa <i>Artinya : ruangannya sangat bersih dan tertata rapi karna sudah ada petugas kebersihan.</i>	Aman		

<p>8. Sudah berapa kali Anda berkunjung ke Kantor Kecamatan Alla?</p>			<p><i>Eda mo aku ku ngaranni ka pempiranmi, tapi ia na den diurus male ki ia re'</i></p> <p>Artinya :          Saya sudah tidak ingat, sudah berapa kali saya ke sana tapi setiap ada pengurusan pasti kesana</p>			
<p>9. Untuk pengurusan e-KTP, apa-apa saja syarat atau dokumen yang harus dilengkapi/dibutuhkan?</p> <p>10. Dalam rangka apa yang anda urus ?</p>			<p><i>Anggennara ia karu keluarga</i></p> <p>Artinya:          Hanya kartu keluarga saja</p> <p><i>garaga e-KTP sola ia kedenni surat penting la</i></p>			

<p>11. Siapa yang biasanya menemani anda ketika mengurus E-KTP ?</p>		<p>pertama kali saya mengurus e-KTP saya ditemani ibu dan kaka saya</p>	<p><i>di urus</i> <i>Artinya:</i> Mengurus e-KTP dan surat-surat penting</p>			
<p>12. Apakah waktu penyelesaian sesuai dengan waktu yang dijanjikan atau di tetapkan sebelumnya oleh petugas pelayanan e-KTP ?</p>		<p>saya kurang mengetahui hal tersebut karena yang mengurus semuanya adalah ibu dan kaka saya, saya hanya dipanggil untuk foto dan sidik jari,</p>	<p>tergantung sa bisa ki antri ke buda'i tau urus surat-surat sola urusu e-KTP artinya : tergantung dari banyaknya orang yang mengurus e-KTP, jika</p>			

<p>13. Bagaimana sikap bapak/ibu dalam menyikapi saran atau masukan dari masyarakat ?</p>	<p>menerima dengan baik akan kritikan yang membangun dari masyarakat</p>		<p>banyak yang mengurus maka pengurusannya akan lama</p>	<p>kadang-kadang</p>		
<p>14. Bagaimana kerapian dan keseragaman pegawai dalam melayani masyarakat di kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang ?</p>	<p>masyarakat</p>	<p>untuk masalah kerapian tidak perlu dipertanyakan lagi, mereka menggunakan seragam yang dapat membedakan bahwa mereka adalah petugas kantor Kecamatan</p>				

<p>15. Berapakah biaya/tarif untuk pengurusan e-KTP ?</p>	<p>Tidak ada biaya yang keluar dalam pengurusan e-KTP</p>	<p>Alla tidak ada</p>				
---	---	---------------------------	--	--	--	--

