

**EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN PEREKAMAN KARTU TANDA
PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DITINJAU DARI KUALITAS
SUMBER DAYA MANUSIA DAN FASILITAS PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PANGKEP**

SKRIPSI



Oleh
FARHAN DANI SAPUTRA
NIM 105720539415

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2019**

**EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN PEREKAMAN KARTU TANDA
PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DITINJAU DARI KUALITAS
SUMBER DAYA MANUSIA DAN FASILITAS PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PANGKEP**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh

FARHAN DANI SAPUTRA

NIM 105720539415

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2019**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin 259 Gedunglqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Efektivitas Sistem Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Ditinjau Dari Kualitas Sumber Daya Manusia dan Fasilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep

Nama Mahasiswa : Farhan Dani Saputra
Nomor Siambuk/NIM : 105720539415
Program Studi/Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah di periksa dan diajukan didepan penguji skripsi Strata Satu (S1) pada hari Sabtu, tanggal 31 Agustus 2019 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 31 Agustus 2019

Menyetujui,

Pembimbing I

Hj. Naidah, SE., M.Si
NIDN: 0010026403

Pembimbing II

Irwan Abdullah, S.Sos.,MM
NIDN: 0903117501

Mengetahui



Ketua Program Studi

Muh. Nur Rasyid, SE., MM
NBM:1085576



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Jl. Sultan Alauddin 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama : Farhan Dani Saputra, NIM : 105720539415, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0010/SK-Y/61201/091004/2019 M, Tanggal 30 Dzulhijjah 1440 H / 31 Agustus 2019 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

30 Dzulhijjah 1440 H
Makassar, _____
31 Agustus 2019 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas umum : Prof. Dr. H. Abd Rahman rahim, SE., MM (.....)
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Ismail Rasulong, SE., MM (.....)
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Dr. Agus Salim, HR, SE., MM (.....)
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji
 1. Dr. Muhammad Rusydi, M.Si (.....)
 2. Syarthini Indrayani, SE., M.Si (.....)
 3. Nasrullah SE., MM (.....)
 4. Firman Syah, SE., MM (.....)

Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar





FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Jl. Sultan Alauddin 259 Gedunglqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar



SURAT PERNYATAAN

Saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Farhan Dani Saputra
Stambuk : 105720539415
Program Studi : Manajemen
Dengan Judul : Efektivitas Sistem Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Ditinjau Dari Kualitas Sumber Daya Manusia dan Fasilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hanya karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.

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

Makassar, 31 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,



Farhan Dani Saputra

Diketahui Oleh:



Ketua Program Studi,

Muh. Nur Rasyid, SE., MM
NBM: 1085576

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kupersembahkan Tugas Akhir Skripsi ini untuk :

- Mamahku tercinta (Neneng Sariah) dan Bapaku tersayang (Muh. Akbar) yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan penuh selama menempuh pendidikan ini. Semoga kelak dapat memberikan kebanggaan dan kebahagiaan untuk kalian.
- Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Makassar, atas kesempatan yang telah diberikan.



MOTTO

“Cukuplah Allah bagiku, tidak ada tuhan selain Dia. Hanya kepada Nya aku bertawakal”

(QS At Taubah : 129)

“Apapun yang kamu inginkan.. ikhtiar, berdoa, dan tawakal”

(Farhan Dani Saputra)

ABSTRAK

Farhan Dani Saputra (105720539415) Efektivitas Sistem Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Ditinjau Dari Kualitas Sumber Daya Manusia dan Fasilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Hj. Naidah dan Pembimbing II Irwan Abdullah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas sistem pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) ditinjau dari kualitas sumber daya manusia dan fasilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

Metode penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, yaitu peneliti tidak menggunakan metode matematik, statistik atau komputer akan tetapi aturan berfikir yang diterapkan sistematis dalam pengumpulan dan pengolahan data untuk memberikan data dan argumentasi. Deskriptif menitikberatkan pada observasi dan suasana alamiah. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari lokasi baik data primer maupun data sekunder, disusun dan disajikan serta dianalisis dengan menggunakan deskriptif kualitatif berupa pemaparan yang kemudian dianalisis dan dinarasikan sesuai masalah penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum efektivitas sistem pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) ditinjau dari kualitas sumber daya manusia dan fasilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep yang diukur menggunakan pendekatan proses yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis dengan indikator prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja, dimana dalam pendekatan ini dihubungkan dengan indikator kualitas sumber daya manusia menurut M.Dawan Rahardjo yaitu kualitas intelektual dan pendidikan sudah cukup efektif.

Kata Kunci : Efektivitas, Sistem Pelayanan, e-KTP

ABSTRACT

Farhan Dani Saputra (105720539415) *The Effectiveness of Electronic Resident Identity Card (e-KTP) Recording Service System in Terms of Quality of Human Resources and Facilities at the Department of Population and Civil Registration in Pangkep Regency, Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by Supervisor I Hj. Naidah and Advisor II Irwan Abdullah.*

This study aims to determine the effectiveness of the Electronic Resident Identity Card (e-KTP) recording service system in terms of the quality of human resources and facilities at the Department of Population and Civil Registration in Pangkep Regency.

This research method is a descriptive qualitative research method, the researcher does not use mathematical, statistical or computer methods but the rules of thinking that are applied systematically in the collection and processing of data to provide data and arguments. Descriptive focuses on observation and natural atmosphere. Data collection is done by interview, observation, and documentation. Researchers use source triangulation to check the validity of research data. Analysis of the data in this study is data obtained from the location of both primary and secondary data, compiled and presented and analyzed using qualitative descriptive form of exposure which is then analyzed and narrated according to the research problem.

The results showed that in general the effectiveness of the electronic resident identification card (e-KTP) recording system in terms of the quality of human resources and facilities at the Pangkep Regency Population and Civil Registry Service measured using the process approach proposed by Martani and Lubis with service procedure indicators, facilities and infrastructure, the spirit of cooperation and work group loyalty, which in this approach is associated with indicators of the quality of human resources according to M. Dawan Rahardjo namely intellectual quality and education are quite effective.

Keywords: *Effectiveness, Service System, e-KTP*

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Efektivitas Sistem Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Ditinjau Dari Kualitas Sumber Daya Manusia dan Fasilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep”

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis bapak Muh. Akbar dan ibu Neneng Sariah yang senantiasa memberikan harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tak pamrih. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Rahman Rahim, SE., MM Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasullong, SE., MM, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Muh. Nur Rasyid, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.

4. Ibu Hj. Naidah, SE., M.Si selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Bapak Irwan Abdullah, S.Sos.,MM selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/Ibu dan asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2015 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
9. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan Skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Makassar, 31 Agustus 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Tinjauan Teori.....	5
1. Konsep Efektivitas.....	5
2. Ukuran Efektivitas	7
3. Sistem.....	17

4. Pengertian Elektronik KTP (e-KTP)	20
5. Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia	21
6. Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia.....	23
7. Pengertian Pelayanan Publik	24
8. Standar Pelayanan Publik	25
9. Pengertian Fasilitas.....	26
B. Tinjauan Empiris	27
C. Kerangka Pikir	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Lokasi Penelitian.....	31
C. Fokus Penelitian	31
D. Informan	32
E. Jenis dan Sumber Data	32
F. Teknik Pengumpulan Data.....	33
G. Triangulasi Data.....	34
H. Metode Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
B. Hasil Penelitian	43
1. Prosedur Pelayanan.....	43
2. Sarana dan Prasarana	49
3. Semangat Kerja Sama dan Loyalitas Kelompok Kerja.....	52
4. Kualitas Intelektual (Pengetahuan & Keterampilan).....	56
5. Pendidikan	59

C. Pembahasan	61
BAB V PENUTUP	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	72



DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 2.1	Tinjauan Empiris	27
Tabel 4.1	Sarana	50



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pikir	30
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	42
Gambar 4.2	Prosedur Pelayanan Perekaman e-KTP	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pedoman observasi, pedoman wawancara, pedoman dokumentasi	72
2. Hasil observasi, hasil wawancara, triangulasi sumber	89
3. Dokumentasi	132
4. Surat Penelitian, Daftar Riwayat Hidup	138



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejak berlakunya otonomi daerah pelayanan publik merupakan tolak ukur keberhasilan dalam pelaksanaan otonomi daerah. Undang-undang mengenai pelayanan publik, yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Disamping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah daerah maupun pemerintah pusat, dalam peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, isu tentang kualitas pelayanan yang diberikan dipicu adanya perubahan paradigma ilmu administrasi negara. *New Publik Service* sebagai paradigma baru yang mana meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama oleh administrasi negara ataupun daerah. Sejalan dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pusat baik dari tingkat (presiden, menteri, gubernur, bupati, walikota, camat, sampai pada tingkat desa ataupun kepala desa) salah satunya pemerintah Kabupaten Pangkep melayani pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik).

Setiap Warga Negara Indonesia wajib memiliki kartu tanda penduduk. Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 126 Tahun 2012 Tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional. KTP Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 A merupakan identitas resmi bukti domisili penduduk, Bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan, Bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan pelayanan publik di Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, Lembaga Perbankan, dan

Swasta yang berkaitan dengan dan tidak terbatas pada Perizinan, Usaha, Perdagangan, Jasa Perbankan, Asuransi, Perpajakan dan Pertanahan.

Program e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP 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 manggandakan KTP-nya. Oleh karena itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (*e-Government*) 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.

Penyelenggaraan pelayanan e-KTP di beberapa daerah di Indonesia masih mengalami banyak kendala. Dibuktikannya masih banyak kendala dalam proses pelayanan pembuatan e-KTP. Kendala tersebut antara lain masih ada masyarakat yang belum mendapatkan e-KTP karena prosesnya lama, berbelit/susah, adanya struktur birokrasi pada prosedur dalam penerbitan e-KTP yang memakan waktu lama dan tidak ada kepastian kapan jadinya, sistem server yang bermasalah, sarana prasarana yang kurang memadai, kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik dari pegawai, dan banyak antrian dalam proses pembuatan e-KTP.

Masalah pelayanan dalam e-KTP yang saat ini banyak dijumpai dalam instansi pemerintahan daerah terkhusus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di Kabupaten Pangkep, masih banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang terjadi pada kantor kependudukan tersebut. Berdasarkan data laporan pelaksanaan perekaman dan pencetakan

KTP Elektronik Pangkep bulan Mei 2017 dalam makassar.tribunnews.com. Jumlah penduduk kabupaten Pangkep per Mei 360.557 orang. Mereka yang wajib KTP sebanyak 253.980 orang. Ada juga yang telah melakukan perekaman sebanyak 204.423 orang. Belum perekaman 49.557 orang. Masyarakat Pangkep yang telah memperoleh e-KTP sebanyak 31.498 orang dan yang belum cetak 6.487 orang.

Masalah utama yang sangat sering terjadi dalam pembuatan e-KTP adalah kurangnya blanko dan tinta blanko yang tersedia. Dalam makassar.tribunnews.com (11/10/2018) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep saat ini tidak dapat mencetak e-KTP bagi masyarakat yang sudah melakukan perekaman hari ini. Kepala Disdukcapil Pangkep, H Mustari mengatakan "Biasanya jika ada warga yang mengurus dan melakukan perekaman itu e-KTP nya langsung jadi, tapi hari ini tinta pada blanko e-KTP habis,"

Berdasarkan uraian latar belakang di atas mendorong penulis untuk melakukan penelitian terhadap pelayanan administrasi kependudukan dalam hal ini penulis mengangkat judul "Efektivitas Sistem Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Ditinjau Dari Kualitas Sumber Daya Manusia dan Fasilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep" karena peneliti ingin mengetahui sejauh mana tingkat efektivitas sistem perekaman e-KTP di Kabupaten Pangkep.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang diteliti dirumuskan dalam pertanyaan berikut: Bagaimana efektivitas sistem pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) ditinjau dari kualitas sumber daya manusia dan fasilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan yaitu untuk mengetahui efektivitas sistem pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) ditinjau dari kualitas sumber daya manusia dan fasilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi *literature* yang memberikan informasi kepada masyarakat mengenai efektivitas pelayanan masyarakat.

b. Manfaat Akademis

Penelitian diharapkan memberikan ide-ide atau masukan untuk mahasiswa dalam mengambil judul penelitian mengenai efektivitas sistem perekaman khususnya e-KTP.

c. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta saran terhadap Pemerintah Kabupaten Pangkep didalam meningkatkan efektivitas sistem perekaman e-KTP demi melayani masyarakat dibidang kependudukan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Konsep Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *efektif* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif berarti dapat membuahkan hasil, mulai berlaku, ada pengaruh/akibat/efeknya. Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan.

Kamus Ilmiah Populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas yaitu mengarah kepada pencapaian unjuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu.

Menurut Pasolong (2007:4), efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan istilah ini digunakan sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Sedangkan Richard (2006:270) menyatakan efektivitas adalah tingkat tujuan yang diwujudkan suatu organisasi.

Selanjutnya, Menurut H. Emerson seperti yang dikutip Handayanigrat (1994:16) efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Apabila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya maka dikatakan

efektif, sedangkan kalau tujuan atau sasaran itu tidak selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan maka pekerjaan itu tidak efektif.

Sedangkan Georgopolous dan Tannenbaum dalam bukunya yang berjudul Efektivitas Organisasi (1985:50), mengemukakan bahwa :

“Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan”.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa sesuatu dikatakan efektif apabila suatu tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana semula dan menimbulkan dampak terhadap apa yang diinginkan atau diharapkan dengan tetap berusaha mempertahankan diri atau mengejar sasaran.

Robbins (dalam Tika, 2008:129) memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

The Liang Gie dalam bukunya Ensiklopedia Administrasi (1998:147) mengemukakan definisi bahwa, “efektivitas yaitu suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek/akibat yang dikehendaki”. Selanjutnya, Kurniawan (2005:109) mendefinisikan efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Dapat dikatakan

efektifitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Efektifitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan tujuan hasil yang dicapai, sehingga efektifitas memberikan kontribusi terhadap kegiatan yang dicapai.

Menurut Mahmudi (2005:92) efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil) suatu organisasi, program atau kegiatan yang dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka efektifitas adalah menggambarkan seluruh siklus *input*, *proses*, dan *output* yang mengacu pada hasil guna dari pada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana tujuan (Kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya. Hal ini berarti, bahwa pengertian efektifitas yang dipentingkan semata – mata hasil tujuan yang dikehendaki.

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

2. Ukuran Efektivitas

Efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah

pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Adapun ukuran efektivitas menurut Sedarmayanti (2009:60) antara lain yaitu:

- a. *Input* adalah segala sesuatu yang masuk kedalam sistem (Susanto, 2007). *Input* dapat diartikan sebagai dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil. *Input* yang ada dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh instansi terkait seperti ruang *server*, *material* (bahan buku) berupa data - data yang diperlukan yang akan diolah menjadi sebuah informasi.
- b. Proses produksi dapat dilihat dari adanya komunikasi sebagai suatu proses yang memfokuskan pada interaksi antara pemerintah dan masyarakat, seperti pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan merupakan pemilihan sasaran yang tepat dan mengidentifikasi cara untuk mencapai tujuan.
- c. Hasil (*output*) adalah komponen sistem yang berupa berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan. Hasil yang dimaksud merupakan perbandingan antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*), hasil dapat dilihat dari produk yang dihasilkan dan jasa yang dihasilkan berupa pelayanan prima yang diberikan oleh instansi terkait.
- d. Produktivitas adalah suatu ukuran atas penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan (Sedarmayanti, 2009:58). Produktivitas dapat dilihat dari pendidikan dianggap penting karena untuk membentuk dan mengembangkan sumber daya manusia

dalam hal ini diperlukan suatu motivasi sebagai pendorong aktivitas untuk mencapai kebutuhan masyarakat dan perlu adanya teknologi serta sarana produksi yang tepat dan maju sehingga dapat meningkatkan produktivitas

Secara nyata Stoner (dalam Kurniawan, 2005:106) menekankan pentingnya efektivitas dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Sementara itu, Sharma (dalam Tangkilisan, 2005:64) memberikan kriteria atau ukuran efektivitas organisasi yang menyangkut faktor internal organisasi dan faktor eksternal organisasi antara lain:

1. Produktivitas organisasi atau *output*
2. Efektivitas organisasi dalam bentuk keberhasilannya menyesuaikan diri dengan perubahan – perubahan di dalam dan di luar organisasi.

Menurut pendapat David Krech, Ricard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey (2004:119-120) yang dikutip Sudarwan Danim dalam bukunya “Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok” menyebutkan ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil yang dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (ratio) antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*).
2. Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).
3. Produk kreatif, artinya penciptaan hubungan kerja yang kondusif, yang dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.

4. Intensitas yang akan dicapai, artinya adanya rasa saling memiliki dengan tingkatan yang tinggi.

Adam I Indrawijaya (1989:226) mengemukakan pula bahwa untuk menilai efektivitas suatu organisasi ada 3 hal yaitu :

- a. Efektivitas organisasi sama dengan prestasi organisasi secara keseluruhan. Menurut pandangan ini efektivitas organisasi dapat diukur berdasarkan berapa besar hasil / keuntungan yang didapatkan oleh organisasi tersebut.
- b. Efektivitas organisasi dihubungkan dengan tingkat kepuasan anggota organisasi.
- c. Efektivitas organisasi mencakup aspek intern organisasi dan *ekstern* organisasi yaitu kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan keadaan sekeliling.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapai tujuan secara efektif atau tidak, sebagaimana yang dikemukakan oleh Siagian (1987:77) yaitu:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan
3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap
4. Penyusunan program yang matang
5. Penyusunan program yang mantap
6. Tersedianya sarana dan prasarana
7. Pelaksanaan efektif dan efisien
8. Sistem pengawasan yang bersifat mendidik

Dalam mencapai tujuan yang efektif belum tentu dapat dikatakan efisien karena efisien merupakan hasil perbandingan *input* dan *output*. Namun apabila tercapainya suatu tujuan dengan efisien maka dengan

sendirinya juga adalah efektif. Jadi efektifnya sesuatu tergantung kepada pencapaian tujuan tepat pada waktunya, tanpa membandingkan dengan faktor yang mendukung sesuatu usaha atau pekerjaan.

Menurut pendapat Agung Kurniawan (2005:107) yang dikutip James L. Gibson dalam bukunya "Transformasi Pelayanan Publik " menyebutkan ukuran efektivitas yaitu:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini ditujukan supaya karyawan atau pekerja dalam melaksanakan tugasnya dapat mencapai target dan sasaran yang terarah sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, merupakan penentuan cara, jalan atau upaya yang harus dilakukan dalam mencapai semua tujuan yang sudah ditetapkan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi. Seperti penentuan wawasan waktu, dampak dan pemusatan upaya.
3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan yang sudah dirumuskan tersebut harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
4. Perencanaan yang matang, diperlukan untuk pengambilan keputusan yang akan dilakukan oleh organisasi untuk mengembangkan program atau kegiatan dimasa yang akan datang.
5. Penyusunan program yang tepat, suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tetap sebab

apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman untuk bertindak dan bekerja.

6. Tersediannya sarana dan prasarana, dibutuhkan untuk menunjang proses dalam pelaksanaan suatu program agar berjalan dengan efektif.
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, apabila suatu program tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak dapat mencapai tujuannya.
8. Sistem pengawasan dan pengendalian, pengawasan ini diperlukan untuk mengatur dan mencegah kemungkinan - kemungkinan adanya penyimpangan dalam pelaksanaan suatu program atau kegiatan, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Menurut Duncan (dalam Steers, 1986:53) menyebutkan ukuran efektivitas, sebagai berikut :

1. Pencapaian tujuan, adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan yang dipandang sebagai suatu proses. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu kurun waktu pencapaiannya ditentukan, sasaran dan dasar hukum.
2. Integrasi, yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari beberapa faktor yaitu prosedur, proses sosialisasi.
3. Adaptasi, adalah proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan – perubahan yang terjadi di lingkungannya. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor yaitu peningkatan kemampuan dan sarana prasarana.

Menurut pendapat Tampubolon (2012:196) yang dikutip Nawawi dalam bukunya “Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja” menyebutkan ukuran efektivitas organisasi, sebagai berikut:

- a) Produksi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran keluaran utama organisasi. Ukuran produksi mencakup keuntungan, penjualan, pangsa pasar, dokumen yang diproses, rekanan yang dilayani dan sebagainya.
- b) Efisiensi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran penggunaan sumber daya yang langka oleh organisasi.
- c) Kepuasan sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan atau anggotanya.
- d) Keadaptasian sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggapan organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal.
- e) Kelangsungan hidup sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggungjawab organisasi/perusahaan dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja didalamnya. Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan (Sondang P. Siagian, 1987:60) antara lain :

1. Faktor waktu

Faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas

ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

2. Faktor kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

3. Faktor gaya pemberian pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

Selanjutnya, Steers (1986:209) mengemukakan ada 4 faktor utama efektivitas organisasi:

1. Ciri Organisasi

Struktur dan teknologi organisasi dapat mempengaruhi segi-segi tertentu dari efektivitas, dengan berbagai cara. Mengenai struktur, ditemukan bahwa meningkatnya produktivitas dan efisiensi sering

merupakan hasil dari meningkatnya spesialisasi fungsi, ukuran organisasi, sentralisasi pengambilan keputusan dan formalisasi. Walaupun produktivitas dan efisiensi cenderung mempunyai hubungan yang positif dengan beberapa variabel. Bukti ini menunjukkan bahwa para manajer bertanggung jawab mengidentifikasi dengan jelas sasaran-sasaran pokok dan mengenali akibat terhadap sikap dan perilaku individu oleh variasi struktur yang ditujukan pada sasaran itu.

2. Ciri Lingkungan

Lingkungan luar dan dalam juga dinyatakan berpengaruh atas efektivitas. Keberhasilan hubungan organisasi dengan lingkungan tampak amat bergantung pada 3 variabel kunci yaitu:

- 1) Tingkat keterdugaan keadaan lingkungan,
- 2) Ketepatan persepsi dan
- 3) Tingkat rasionalitas organisasi.

Ketiga faktor ini mempengaruhi ketepatan organisasi terhadap perubahan lingkungan. Makin tepat tanggapannya, makin berhasil adaptasi yang dilakukan oleh organisasi.

3. Ciri Pekerja

Faktor pengaruh penting yang ketiga atas efektivitas adalah para pekerja itu sendiri. Karena perilaku merekalah yang dalam jangka panjang akan memperlancar atau merintangi tercapainya tujuan organisasi. Sarana pokok untuk mendapatkan dukungan yang diperlukan ini dari pekerja adalah mengintegrasikan tujuan pribadi dengan sasaran. Jika pekerja dapat memperbesar kemungkinan tercapainya tujuan pribadi dengan kerja mencapai sasaran organisasi

adalah logis untuk membuat asumsi bahwa baik keterikatan pada organisasi maupun prestasi kerja akan meningkat.

4. Kebijakan dan Praktek Manajemen

Beberapa mekanisme khusus alat para manajer meningkatkan efektivitas organisasi. Mekanisme ini meliputi penetapan strategi, pencarian dan pemanfaatan sumber-sumber daya secara efisien, menciptakan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, adaptasi dan inovasi organisasi.

Hari Lubis dan Martani Huseini (1987:55), menyatakan efektifitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelumnya. Dengan kata lain suatu organisasi disebut efektif apabila tercapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Jadi, Efektivitas sebagai konsep yang sangat penting dalam organisasi karena menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Karenanya, pengukuran efektifitas bukanlah hal yang sederhana mengingat perbedaan tujuan masing - masing organisasi dan keragaman tujuan organisasi itu sendiri. Lebih lanjut, Hari Lubis dan Martani Huseini (1987:55), menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektifitas organisasi, yaitu :

1. Pendekatan sasaran

Pendekatan ini memusatkan perhatiannya dalam mengukur efektivitas pada aspek *output*, yaitu dengan mengukur keberhasilan organisasi publik dalam mencapai tingkatan output yang direncanakan. Beberapa sasaran yang dianggap penting dalam kinerja suatu organisasi adalah efektivitas, efisiensi, produktivitas, keuntungan, pengembangan, stabilitas dan kepemimpinan

2. Pendekatan sumber

Pendekatan ini mengukur efektivitas dari sisi *input*, yaitu dengan mengukur keberhasilan organisasi publik dalam mendapatkan sumber-sumber yang dibutuhkan. Indikator yang dipergunakan dalam pendekatan ini adalah kemampuan memanfaatkan lingkungan, menginterpretasikan lingkungan, kemampuan memelihara kegiatan organisasi dan kemampuan untuk bereaksi serta menyesuaikan diri dengan lingkungan.

3. Pendekatan proses

Pendekatan ini menekankan pada aspek internal organisasi publik, yaitu dengan melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Indikator yang digunakan adalah prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja.

Dari ketiga pendekatan tersebut dapat dikemukakan bahwa efektivitas organisasi merupakan suatu konsep yang mampu memberikan gambaran tentang keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarnya.

3. Sistem

a. Pengertian Sistem

Suatu sistem adalah jaringan kerja prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu (Jogiyanto, 1999:1). Menurut Murdik (2002) bahwa sistem adalah seperangkat elemen yang membentuk kegiatan atau suatu prosedur atau bagian pengolahan yang mencari suatu tujuan-tujuan bersama dengan mengoperasikan data atau

barang pada waktu tertentu untuk menghasilkan informasi atau energi atau barang.

b. Elemen Sistem

Menurut Sigit (1999) bahwa sistem memiliki komponen-komponen diantaranya : Penghubung sistem, batasan sistem lingkungan luar, masukan, keluaran, dan tujuan. Menurut Budiarti (1999) menyatakan bahwa elemen sistem adalah bagian yang terkecil yang teridentifikasi, ini merupakan penyusunan dari sistem.

c. Karakteristik Sistem

Suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat yang tertentu, yaitu mempunyai komponen, batas sistem, lingkungan luar sistem, penghubung, masukan, keluaran, tujuan (Jogiyanto, 1999:3). Adapun pengertian dari masing-masing karakteristik Sistem tersebut adalah sebagai berikut :

1) Komponen Sistem

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan.

2) Batasan Sistem

Batasan sistem (*boundary*) merupakan daerah yang membatasi antara suatu dengan Sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya.

3) Lingkungan Luar Sistem

Lingkungan luar sistem (*envronment*) dari suatu sistem adalah apapun diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem.

4) Penghubung Sistem

Penghubung (*interface*) merupakan media penghubung antara satu sub sistem dengan sub sistem yang lainya.

5) Masukan Sistem

Masukan (*input*) energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan dapat berupa masukan perawatan (*maintenance input*) dan masukan sinyal (*signal input*). *Maintenance input* adalah energi yang dimasukkan supaya sistem tersebut dapat beroperasi. *Signal input* adalah energy yang diproses untuk didapatkan keluaran.

6) Keluaran Sistem

Keluaran (*output*) adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan.

7) Pengolahan Sistem

Suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolahan yang akan merubah masukan menjadi keluaran.

8) Sasaran atau Tujuan Sistem

Sasaran dari sistem sangat menentukan sekali masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang dihasilkan sistem. Suatu sistem pasti mempunyai tujuan atau sasaran, kalau tidak mempunyai sasaran maka operasi sistem tidak ada gunanya. Sasaran dari sistem sangat menentukan sekali masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuannya.

4. Pengertian Elektronik KTP (e-KTP)

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP, adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan e-KTP Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia *Online*, yang dimaksud dengan e-KTP adalah Elektronik Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaan berfungsi secara *komputerisasi*.

Menurut Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia mengatakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dijadikan dasar penerbitan paspor, NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), polis asuransi, sertifikat hak atas tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya. Jadi yang dimaksud dengan e-KTP ialah Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) secara nasional yang dibuat secara elektronik dan berfungsi secara komputerisasi serta memiliki spesifikasi dan Format KTP Nasional yang dilindungi dengan sistem pengamanan khusus sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Menurut Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 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 (Haq, 2014).

5. Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia

Werther dan Davis (1996), menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Sebagaimana dikemukakan bahwa dimensi pokok sisi sumber daya adalah kontribusinya terhadap organisasi, sedangkan dimensi pokok manusia adalah perlakuan kontribusi terhadapnya yang pada gilirannya akan menentukan kualitas dan kapabilitas hidupnya.

Sumber daya manusia berkualitas tinggi menurut Ndaraha (1999) adalah sumber daya manusia yang menciptakan bukan saja nilai komparatif tetapi juga nilai kompetitif-generatif-inovatif dengan menggunakan energi tertinggi seperti: *intelligence, creativity dan imagination*; tidak lagi sematamata menggunakan energi kasar, seperti bahan mentah, lahan air, tenaga, otot dan sebagainya.

Menurut Sugeng (2002), kualitas sumber daya manusia merupakan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan seseorang yang dapat digunakan untuk menghasilkan layanan professional. Abdullah (1990) dan Acok (1991), sependapat bahwa kualitas sumber daya manusia selalu tidak akan terlepas dari sebuah kerja professional. Sehingga sebuah kualitas kerja, haruslah dilibatkan dalam konteks kerja yang merupakan profesi seseorang. Karenanya, tidak mengherankan apabila kualitas sumber daya manusia yang tinggi diharapkan muncul pada kaum professional, hal ini tidak mengherankan karena kaum profesionallah yang memiliki keahlian, organisasi dan kode etik yang memudahkan mereka untuk mengembangkan konsep, tolak ukur, bahkan ukuran yang bisa mereka gunakan untuk menilai dan membentuk citra diri mereka. Oleh sebab itu, perhatian yang lebih besar harus diberikan pada Manajemen Sumber Daya Manusia itu sendiri.

Menurut Masaaki (dalam Kaizen, 1986), istilah kualitas sumber daya manusia adalah tingkat kemampuan dan kemauan yang dapat ditunjukkan oleh sumber daya manusia. Tingkat itu dibandingkan dengan tingkat yang dibutuhkan dari waktu ke waktu oleh organisasi yang memiliki sumber daya manusia tersebut.

Berikut beberapa pengertian dari kualitas yaitu menurut Imam Mulyana (2010 : 96) kualitas adalah: "Sebagai kesesuaian dengan standar diukur berbasis kadar ketidaksesuaian, serta dicapai melalui pemeriksaan". Selanjutnya menurut Malayu S.P Hasibuan (2012:244) dikatakan pengertian sumber daya manusia adalah: "Kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya."

Di bawah ini beberapa pengertian tentang sumber daya manusia adalah Menurut Wirawan (2015:18) menjelaskan bahwa: "Sumber daya Manusia adalah orang yang disebut sebagai manajer, pegawai, karyawan, buruh atau tenaga kerja yang bekerja untuk organisasi". Hal senada disampaikan oleh Eddy Soeryanto Soegoto (2014:306) memberi pengertian yaitu: "Sumber Daya Manusia adalah individu-individu dalam organisasi yang memberikan sumbangan berharga pada pencapaian tujuan organisasi".

Kemudian dipaparkan oleh M. Dawam Rahardjo (2010:18) menjelaskan pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia yaitu: "Kualitas sumber daya manusia itu hanya ditentukan oleh aspek keterampilan atau kekuatan tenaga fisiknya saja, akan tetapi juga ditentukan oleh pendidikan atau kadar pengetahuannya pengalaman atau kematangannya dan sikapnya serta nilai-nilai yang dimilikinya".

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Sumber Daya Manusia adalah individu-individu atau yang disebut sebagai tenaga kerja, karyawan, potensi manusiawi yang bekerja untuk organisasi.

Berbicara tentang masalah kualitas sumber daya manusia tentunya ada tolak ukur yang dapat kita jadikan patokan atau perbandingan agar kita bisa mengetahui dan menentukan manusia yang berkualitas. Dengan adanya batasan dan tolak ukur ini, dapat dijadikan landasan dalam menentukan kualitas pribadi seseorang.

Pengertian yang dikemukakan oleh Selo Sumarjan (2009:43) yang dikutip oleh Sudarwan Danim (2012) bahwa kualitas sumber daya manusia Indonesia yang kita inginkan dibedah atas dasar kualitas fisik (kesehatan, kekuatan jasmani, keterampilan dan ketahanan) dan kualitas non fisik (kemandirian, ketekunan, kejujuran dan akhlak).

Dari pengertian-pengertian diatas dapat dikatakan bahwa kualitas sumber daya manusia adalah individu dalam organisasi yang memberikan sumbangan berharga pada pencapaian tujuan organisasi dengan aspek keterampilan yang ditentukan oleh tingkat pendidikan, kejujuran dan pengalaman.

6. Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia

Menurut M. Dawan Rahardjo (2010:18) mengatakan bahwa indikator dari kualitas sumber daya manusia adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Intelektual (Pengetahuan dan Keterampilan) Meliputi:
 - a) Memiliki pengetahuan dan keterampilan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang sesuai dengan tuntunan industrialisasi.
 - b) Memiliki pengetahuan bahasa, meliputi bahasa nasional, bahasa daerah dan sekurang-kurangnya satu bahasa asing.

2. Pendidikan

- a) Memiliki kemampuan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi.
- b) Memiliki tingkat ragam dan kualitas pendidikan serta keterampilan yang relevan dengan memperhatikan dinamika lapangan kerja baik yang di tingkat lokal, nasional maupun internasional.

Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia menurut Soekidjo Notoatmodjo (2009:16) yaitu :

1. Pendidikan
2. Pelatihan

Adapun Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia menurut Hutapea dan Nurianna (2008:62) yaitu :

1. Memahami bidangnya masing-masing
2. Pengetahuan
3. Kemampuan
4. Semangat kerja
5. Kemampuan perencanaan/pengorganisasian.

Berdasarkan indikator-indikator diatas, yang diambil dalam penelitian ini menggunakan indikator yang di jelaskan menurut M. Dawan Rahardjo (2010:18) yang mengatakan bahwa indikator dari kualitas sumber daya manusia adalah:

1. Kualitas Intelektual (Pengetahuan dan Keterampilan)
2. Pendidikan

7. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan masyarakat sebagai usaha yang dilakukan dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan

bersama. (Thoha, 2007:195). Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan usaha yang dilakukan sekelompok orang di instansi tertentu dalam memberikan bantuan kepada masyarakat dalam suatu kegiatan.

Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Definisi pelayanan yang simpel juga diberikan oleh Ivancevich. (Lorenzi dan Crosby dalam Winarsih, 2005:2). Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak bisa diraba, tetapi suatu kegiatan yang dikerjakan orang lain bertujuan mempermudah atau memperlancar suatu kegiatan seseorang yang sedang dilakukan.

Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian atau kegiatan sekelompok orang atau instansi, organisasi proses pemberian bantuan atau usaha untuk memenuhi kepentingan atau keperluan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

8. Standar Pelayanan Publik

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 standar pelayanan publik sebagai berikut :

- a. Prosedur Pelayanan.
- b. Waktu Penyelesaian.
- c. Biaya Pelayanan.
- d. Produk Pelayanan.
- e. Sarana dan Prasarana.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. (dalam Winarsih, 2005:23).

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

9. Pengertian Fasilitas

Pengertian sarana dan prasarana Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBI) Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Untuk lebih memudahkan membedakan keduanya. Sarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang bergerak, sedangkan prasarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang tidak bergerak seperti bangunan.

Definisi fasilitas adalah segala sesuatu yang berbentuk benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu. (Sam :2008)

Suatu servis tidak dapat dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka suatu fasilitas menjadi penting sebagai bentuk ukuran terhadap pelayanan. Menurut Wahyuningrum (2004: 4), menyatakan bahwa fasilitas “segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha” . Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa dimensi fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan.

B. Tinjauan Empiris

Tinjauan empiris merupakan hasil penelitian terdahulu yang mengemukakan beberapa konsep yang relevan dan terkait dengan penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan tabel yang berisikan beberapa penelitian terdahulu yang menjadi landasan dalam penelitian ini :

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian
1	Henriki dan Ulung Pribadi (2017)	Tulisan ini menyimpulkan efektivitas pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Kerumutan pada tahun 2017 sudah dilaksanakan dengan baik. Dihat dari beberapa faktor, dilihat dari pendekatan sumber (<i>resource approach</i>), pendekatan proses (<i>process approach</i>), dan pendekatan sasaran (<i>goals approach</i>) dalam melaksanakan pelayanan pembuatan e-KTP tersebut. Meskipun kendala yang dihadapi seperti kondisi fisik dari alat perekaman data, akses jarak tempu dari Kecamatan Kerumutan ke Dikcapil jauh, selanjutnya pada akses jalan yang kurang baik tidak menutup kemungkinan pelayanan yang diberikan akan baik.
2	Melisa (2017)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kerja pegawai dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda dari indikator kualitas kerja, pegawai memberikan pelayanan dalam pembuatan e-KTP berdasarkan tugas Bidanganya, dilihat dari ketelitian, kerapian kerjanya, dilakukan sesuai dengan aturan dan tugas pokoknya. Kuantitas kerja pegawai sudah berjalan dengan baik.
3	Edi Sutriadi, Dahlan, Djamil Hasim (2018)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Keefisienan pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng

Lanjutan Tabel 2.1

		<p>kurang efektif, (2) Prosedur pelayanan e-KTP sudah baik, (3) koordinasi pimpinan terhadap bawahan pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng sudah efektif, (4) Responsivitas pegawai sudah baik, (5) Sarana dan prasarana kurang efektif.</p>
4	Desi Fitriani Simorangkir (2018)	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas layanan administrasi KTP-el di Kabupaten Tambusai Utara dalam hal data rekaman masih tercapai meskipun masih ada beberapa indikator yang belum dimaksimalkan dalam implementasi. Dan dari rekaman target data yang diharapkan oleh Kecamatan Disdukcapil Northem Tambusai hanya mencapai 70%. Serta faktor yang memengaruhi efektivitas layanan KTP-el di Departemen Kependudukan dan Sipil Pendaftaran Tambusai Utara adalah Disiplin Pegawai, Kesadaran masyarakat tentang KTPel dan koneksi internet yang sering terputus.</p>
5	Jein Rewah (2017)	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari lima variabel independen hanya satu variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap SI e-KTP yaitu Tangibel. Secara serentak juga menunjukkan bahwa kelima variabel independen tidak berpengaruh terhadap SI e-KTP. Hasil ini menunjukkan bahwa ada ketimpangan dalam penerapan SI e-KTP sehingga dibutuhkan penelitian yang lanjut untuk mengetahui faktor yang menyebabkan ketimpangan ini.</p>

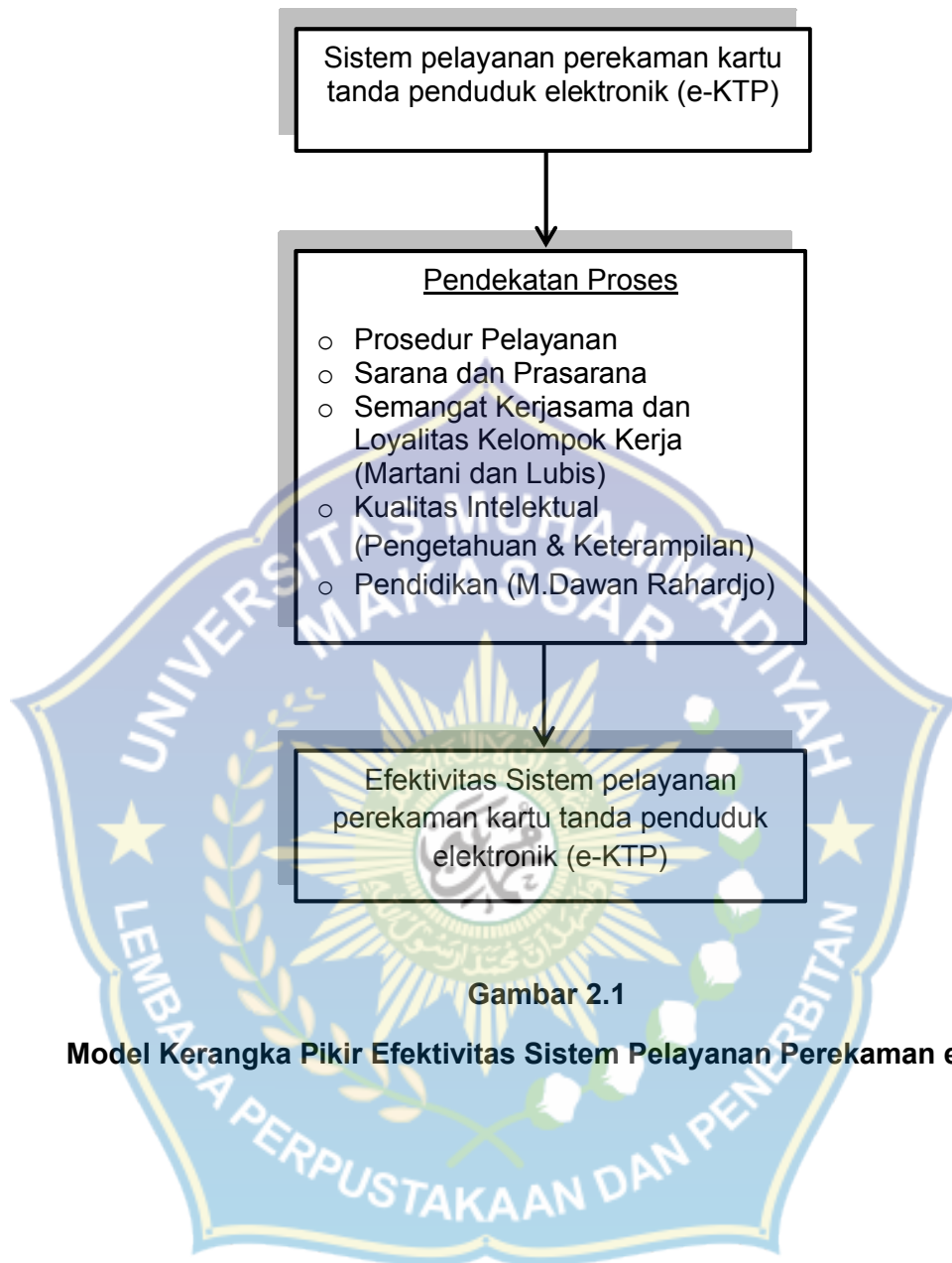
C. Kerangka Pikir

Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem, bagi penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan dokumen kependudukan seperti dalam perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau e-KTP. Efektivitas sistem pelayanan perekaman e-KTP dapat terlaksana apabila unsur yang terlibat dalam proses pelayanan dapat berperan dengan baik.

Untuk mengukur efektivitas sistem pelayanan perekaman e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep, perlu dilakukan penilaian terhadap pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana yang digunakan dalam program tersebut. Martani dan Lubis (1987: 55) mengemukakan tiga pendekatan untuk mengukur efektivitas suatu organisasi, yakni Pendekatan Sumber (Input), Pendekatan Proses (Process Approach), dan Pendekatan Sasaran (Output).

Penelitian ini berfokus pada Pendekatan Proses (Process Approach) yang meneliti hubungan antara efektivitas dengan sumber daya manusia dan fasilitas yang dimiliki organisasi, Indikator yang digunakan adalah prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja. Dimana dalam pendekatan ini dihubungkan dengan indikator kualitas sumber daya manusia Menurut M.Dawan Rahardjo (2010:18) yaitu kualitas intelektual dan pendidikan. Dengan adanya indikator tersebut yang mampu diterapkan dalam organisasi, maka dapat menciptakan keefektifan sistem pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP).

Berdasarkan uraian tersebut dapat digambarkan kerangka pikir yang digunakan peneliti dalam penelitiannya yaitu :



Gambar 2.1

Model Kerangka Pikir Efektivitas Sistem Pelayanan Perekaman e-KTP

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, yaitu peneliti tidak menggunakan metode matematik, statistik atau komputer akan tetapi aturan berfikir yang diterapkan sistematis dalam pengumpulan dan pengolahan data untuk memberikan data dan argumentasi. Deskriptif menitikberatkan pada observasi dan suasana alamiah.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian akan dilakukan. Adapun tempat penelitian yang akan dilakukan oleh penulis berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep. Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada Agustus 2019.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data, sehingga tidak terjadi bias terhadap data yang diambil. Untuk menyamakan pemahaman dan cara pandang terhadap karya ilmiah ini, maka akan memberikan peneliti penjelasan mengenai maksud dan fokus terhadap penulisan karya ilmiah ini.

Fokus penelitian ini merupakan penjelasan dari kerangka pikir. Adapun dalam penelitian ini, indikator yang digunakan ialah pendekatan untuk mengukur efektivitas suatu organisasi oleh Martani dan Lubis (1987: 55), yang berfokus pada Pendekatan Proses (Process Approach) yang meneliti hubungan antara efektivitas dengan sumber daya manusia dan fasilitas yang dimiliki organisasi,

Indikator yang digunakan adalah prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja. Dimana dalam pendekatan ini dihubungkan dengan indikator kualitas sumber daya manusia Menurut M.Dawan Rahardjo (2010:18) yaitu kualitas intelektual dan pendidikan.

D. Informan

Informan adalah orang yang berada pada lingkup penelitian, artinya orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Untuk memperoleh data secara representatif, maka diperlukan informan kunci yang memahami dan mempunyai kaitan dengan permasalahan yang sedang dikaji.

Adapun informan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.
2. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.
3. Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.
4. Operator Pengelola e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.
5. Masyarakat yang menerima pelayanan e- KTP dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

E. Jenis dan Sumber Data

Data merupakan keterangan-keterangan tentang suatu hal, dapat berupa sesuatu yang diketahui atau yang dianggap atau anggapan atau suatu fakta yang digambarkan lewat angka, simbol, kode, dll

Berdasarkan sumber pengambilannya, data dibedakan atas dua, yaitu sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer ini disebut juga data asli atau data baru

a. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini, biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan peneliti terdahulu. Dan sekunder juga disebut juga data tersedia.

F. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pedoman wawancara untuk mempermudah pelaksanaan wawancara, adapun topik wawancara dalam penelitian ini meliputi prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja, kualitas intelektual serta pendidikan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

b. Observasi

Observasi adalah pemilihan, pengubahan, pencatatan dan pengodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenan dengan organisasi itu, sesuai dengan tujuan-tujuan empiris. Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep menggunakan pedoman observasi untuk

mempermudah pelaksanaan observasi. Adapun pengamatan yang akan dilakukan dalam penelitian ini meliputi prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja, serta kualitas intelektual yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, namun melalui dokumen. Dokumen yang digunakan dapat berupa buku harian, surat pribadi, laporan, notulen rapat, catatan kasus dalam pekerjaan sosial dan dokumen lainnya. Dalam penelitian ini dokumentasi yang akan dilakukan meliputi :

- a. Letak Geografis Kabupaten Pangkep
- b. Motto, Budaya Kerja, Tujuan dan Sasaran, Strategi dan Kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.
- c. Tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.
- d. Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.
- e. Gambar alur prosedur sistem pelayanan perekaman e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.
- f. Foto pendukung penelitian

G. Triangulasi Data

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian (Moloeng, 2004:330)

Untuk memperoleh data yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah perlu dilakukan pemeriksaan keabsahan data. Untuk menganalisis dan memeriksa keabsahan data, teknik yang digunakan adalah teknik triangulasi data. Teknik triangulasi data dilakukan dengan cara membandingkan dan memeriksa derajat kepercayaan informan terhadap pelaksanaan pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis triangulasi sumber. Teknik triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara antara subjek penelitian yang satu dengan yang lainnya. Data dapat dikatakan absah apabila terdapat konsistensi atau kesesuaian antara informasi yang diberikan oleh informan satu dengan informan lainnya.

H. Metode Analisis Data

Data yang diperoleh dari lokasi baik data primer maupun data sekunder, akan disusun dan disajikan serta dianalisis dengan menggunakan deskriptif kualitatif berupa pemaparan yang kemudian dianalisis dan dinarasikan sesuai masalah penelitian.

Menurut Bogdan & Biklen (dalam Irawan Prasetya:2006) analisis data adalah proses mencari dan mengatur secara sistematis transkrip interview, catatan di lapangan, dan bahan-bahan lain yang anda dapatkan, yang kesemuanya itu anda kumpulkan untuk meningkatkan pemahaman anda (terhadap suatu fenomena) dan membantu anda untuk mempresentasikan penemuan anda kepada orang lain.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Kabupaten Pangkajene dan kepulauan biasa dikenal dengan pangkep, tiga dimensi, dan kota bolu. Hal tersebut tentunya disebabkan karena karakteristik wilayahnya yang merupakan perwakilan dari seluruh morfologi lahan, yaitu dataran tinggi (pegunungan), dataran rendah dan kepulauan.

Karakteristik wilayah tersebut sehingga menjadikan kabupaten pangkajene dan kepulauan disebut sebagai miniatur indonesia. Hal lain yang mendukung sebutan tersebut adalah masyarakatnya heterogen yang terdiri dari berbagai suku, diantaranya: bugis, makassar, mandar dan tator, jawa dan suku lainnya.

Kabupaten pangkajene dan kepulauan memiliki luas wilayah 1.112,29 km² atau 111.229 Ha, sedangkan luas wilayah yang merupakan penetapan dari dua kementerian Lembaga Negara yaitu seluas 12.362,29 km² masing-masing : luas darat menurut permendagri No. 66 tahun 2011 yaitu 898,29 km² dan luas laut 4 mil menurut Bakosurtanal (2011) dalam buku cakupan dan luas wilayah daerah otonom seluruh Indonesia yaitu 11.464 km².

Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan terletak di bagian barat dari Provinsi Sulawesi Selatan, dengan ibu kota pangkajene dan sebagai pusat pelayanan wilayah bagi Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan , selain itu karena letaknya yang sangat strategis karena dekat dengan ibukota Provinsi Sulawesi Selatan. Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan berada pada koordinat antara 110^osampai 119^o Bujur Timur dan 4^o 40' sampai 8^o 00" lintang Selatan atau terletak di Pantai barat Sulawesi selatan dengan batas-batas wilayah administrasi sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Barru.
2. Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Maros.
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Bone dan Kabupaten Maros.
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Pulau Kalimantan, Pulau Jawa dan Madura, Pulau Nusa Tenggara dan Pulau Bali.

Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan terdiri dari 13 (tiga belas) kecamatan, dimana 9 kecamatan berada di daratan yang meliputi 2 kecamatan berada di wilayah daratan tinggi (pegunungan) yaitu Kecamatan Balocci dan Tondong Tallasa dan 7 Kecamatan berada di wilayah dataran rendah yaitu Kecamatan Pangkajene, Bungoro, Labakkang, Ma'rang, Segeri, Minasate'ne dan Mandalle, sedangkan 4 kecamatan berada di wilayah kepulauan yaitu kecamatan Liukang Tangaya, Liukang Kalmas, Liukang Tupabbiring dan Liukang Tupabbiring Utara. Dengan demikian Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dikenal sebagai daerah 3 dimensi yang memiliki potensi sumber daya alam yang cukup besar.

1. Motto, Budaya Kerja, Tujuan dan Sasaran, Strategi dan kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep

- a. Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Pangkep

“ MEMBERIKAN PELAYANAN TERBAIK UNTUK KEPUASAN BERSAMA ”

- b. Budaya Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Pangkep

Budaya kerja “ RAMAH, MUDAH, BERSAHABAT “ JELAS, JUJUR, DISIPLIN”

- c. Tujuan

Untuk mencapai Visi Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan tahun 2016 – 2021 yaitu “Mewujudkan Desa Modern yang Produktif dan

Berakaracter menuju Daerah yang Lebih Maju dan Mandiri pada Tahun 2021”, serta misi ke lima Kepala Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan periode 2016 – 2021 yaitu Mewujudkan tata pemerintah yang baik pada tatanan daratan dan pulau-pulau, maka perlu dirumuskan tujuan, sasaran dan kebijakan untuk waktu lima tahun kedepan. Adapun rencana strategis berupa tujuan yang ingin dicapai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam mewujudkan visi dan misi tersebut berdasarkan visi dan misi Bupati Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan adalah :

1) Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

d. Sasaran

Sasaran dalam Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan tahun 2016 – 2021 adalah :

1) Meningkatkan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2) Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

e. Strategi dan Kebijakan

Ada beberapa strategi yang dapat dilaksanakan untuk mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, yaitu :

1. Memanfaatkan dukungan Pemerintah Daerah untuk menunjang komitmen pegawai dalam menghadapi tingginya kebutuhan masyarakat untuk memiliki dokumen kependudukan dan melakukan pelayanan sistem jemput bola secara mobile untuk wilayah kepulauan dan pegunungan serta mendorong semangat pihak kecamatan dan

kelurahan dalam melayani masyarakat melalui perumusan dan aturan perundangan yang relevan dan akomodatif.

2. Memanfaatkan Pelayanan sistem jemput bola (secara mobile) untuk wilayah kepulauan dan pegunungan.
3. Memanfaatkan komitmen pegawai yang tinggi untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang syarat dan tata cara pengurusan dokumen kependudukan dan menyelesaikan tunggakan kerja pada waktu tertentu.
4. Menghabiskan praktek percaloan dengan memberikan sanksi yang tegas berdasarkan peraturan perundang-undangan tentang administrasi kependudukan.
5. Memanfaatkan dukungan Pemerintah Daerah untuk mengisi keterbatasan sumber daya aparatur dan memperbaiki kondisi kantor agar representatif.
6. Meningkatkan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia untuk menyelesaikan tunggak kerja pada waktu tertentu.

Untuk melaksanakan strategi-strategi tersebut Dinas Kependudukan mengambil langkah kebijakan sebagai berikut :

1. Melakukan Updating database untuk optimalisasi pelayanan.
2. Melakukan pelayanan sistem jemput bola (secara mobile) untuk wilayah kepulauan dan pegunungan.
3. Mendukung upaya operasional tugas kecamatan dalam pelayanan administrasi kependudukan.
4. Melakukan sosialisasi atas produk, persyaratan, tata cara pelayanan dan perubahan kebijakan dalam administrasi kependudukan.

5. Meminta penambahan pegawai untuk menghadapi tuntutan pelayanan yang semakin meningkat.
6. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait, di antaranya dengan pihak berwajib untuk menghabiskan percaloan dalam pelayanan yang merugikan masyarakat.
7. Menyusun anggaran untuk tenaga ahli komputer untuk mengisi kekurangan sumber daya manusia dalam penyelesaian pekerjaan dan mengatasi tunggakan kerja pada waktu tertentu.

2. Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep

a. Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dinas kependudukan dan catatan sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah bidang kependudukan dan catatan sipil, berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

b. Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangkep, menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a) Penyusunan perencanaan bidang Kependudukan dan Catatan Sipil;
- b) Perumusan kebijakan teknis bidang Kependudukan dan Catatan Sipil;
- c) Pelaksanaan urusan pemerintahan dan pelayanan umum bidang Kependudukan dan Catatan Sipil;
- d) Pembinaan, Koordinasi, Pengendalian dan fasilitas pelaksanaan kegiatan bidang Kependudukan dan Catatan Sipil;
- e) Pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas;
- f) Pembinaan terhadap unit pelaksana teknis;

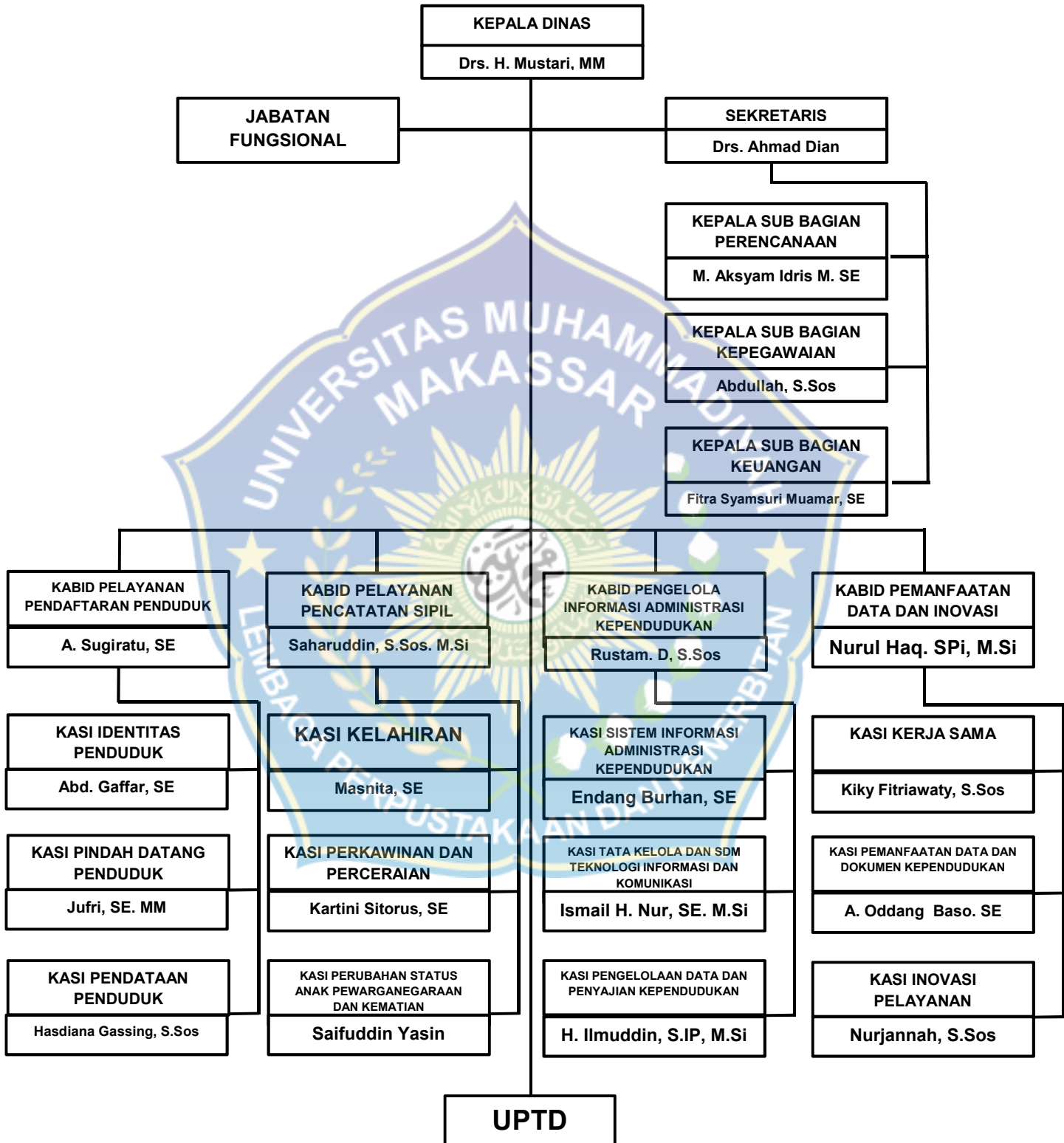
- g) Pelaksana tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Struktur Organisasi Didinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep

Secara Kelembagaan, berdasarkan Bab VII, pasal 15 dan 16 Peraturan Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Nomor 11 Tahun 2007 tentang Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, maka Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terdiri dari :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat:
 1. Sub bagian umum dan kepegawaian
 2. Sub bagian perencanaan dan pelaporan
 3. Sub bagian keuangan
- c. Bidang pendaftaran penduduk:
 1. Seksi identitas kependudukan
 2. Seksi perpindahan penduduk
- d. Bidang catatan sipil:
 1. Seksi catatan kelahiran dan kematian
 2. Seksi catatan perkawinan dan perceraian
 3. Seksi catatan dan perubahan dan mutasi data akte catatan sipil
- e. Bidang pengolahan data dan dokumen kependudukan:
 1. Seksi sistem teknologi informasi
 2. Seksi analisa data dan pelayanan informasi
 3. Seksi pengelolaan dokumen kependudukan
- f. Unit pelaksana teknis dinas (UPTD)

g. Kelompok jabatan fungsional



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep

B. Hasil Penelitian

Untuk mengetahui efektivitas sistem pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) ditinjau dari kualitas sumber daya manusia dan fasilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep, peneliti menggunakan pendekatan proses yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis adapun indikator yang digunakan meliputi : prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja. Dimana dalam pendekatan ini dihubungkan dengan indikator kualitas sumber daya manusia Menurut M.Dawan Rahardjo yaitu kualitas intelektual dan pendidikan.

Besarnya efektivitas sistem pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep dapat ditinjau dari indikator-indikator yang akan dideskripsikan sesuai hasil wawancara dengan para informan.

Adapun indikator pengukuran efektivitas meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, kejelasan persyaratan pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan.

Prosedur Pelayanan tidak hanya dituntut untuk menciptakan keteraturan tetapi diutamakan untuk memberikan kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik. Kejelasan prosedur pelayanan disini dimaksudkan bahwa masyarakat mengerti akan setiap

tahapan yang mereka lalui serta persyaratan-persyaratan yang harus mereka penuhi untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan.

Untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep. Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep, berikut penuturan Bapak Drs. H. Mustari, MM mengatakan bahwa:

“Kalau untuk pembuatan e-KTP alurnya yaitu mengambil nomor antrian, mendaftar, verifikasi berkas, perekaman, lalu menunggu sebentar untuk percetakan e-KTP...”

(Sumber : Wawancara, 1 Agustus 2019)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep sudah memiliki prosedur pelayanan yang cukup jelas sehingga masyarakat mampu mengerti dengan setiap tahapan serta persyaratan yang harus mereka penuhi seperti yang dikemukakan oleh Usman bahwa :

“Prosedurnya sudah cukup jelas, ada di tempel di papan informasinya”

(Sumber : Wawancara, 9 Agustus 2019)

Hal yang sama juga dikemukakan oleh Aminah mengatakan bahwa :

“Disini sudah bagus prosedurnya kak, tidak ribet juga”

(Sumber : Wawancara, 9 Agustus 2019)

Terkait dalam pelaksanaan prosedur pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep juga telah berjalan sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang telah ditetapkan seperti yang dikemukakan oleh Bapak Drs. H. Mustari, MM selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep, mengatakan bahwa :

“Kalau sistem pelayanan perekaman e-KTP itu memang istilahnya ini sudah standar baku dari pusat, aplikasinya memang standar jadi itu seragam seluruh indonesia model perekamannya, jadi ya sudah sesuai”
(Sumber : Wawancara, 1 Agustus 2019)

Hal yang sama juga dikemukakan oleh Bapak Rustam. D, S.Sos selaku Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan, mengatakan bahwa :

“Sudah, sesuai dengan SOP sudah lama berjalan”

(Sumber : Wawancara, 2 Agustus 2019)

Berikut adalah prosedur pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep yaitu :



No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Pemohon	Petugas Pelayanan	Petugas Entry & Cetak	Kasi & Kabid	KEPALA DINAS	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mengisi dan menandatangani Formulir Permohonan KTP (F-1.07) dan menyerahkan persyaratan kepada Petugas Registrasi.						Berkas persyaratan	5 menit		
2.	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan verifikasi dan validasi terhadap persyaratan. - Jika belum benar atau belum lengkap, mengembalikan kepada pemohon - Pemohon mengambil nomor antrian 						<ul style="list-style-type: none"> - Berkas - Persyaratan - Buku Agenda - Komputer - Aplikasi SIAK 	5 menit	Berkas permohonan dan persyaratan sudah diperiksa	
3.	Pemohon dapat langsung melakukan perekaman KTP-el.						Berkas Pengajuan dan Formulir	10 menit	Data Keluarga yang sudah direkam	
4.	Petugas Perekaman melakukan perekaman KTP-el meliputi foto, tanda tangan, sidik jari, iris mata, tanda tangan pernyataan dan Sidik jari ulang sebagai bukti telah terekam						<ul style="list-style-type: none"> - Komputer - Printer, - Draft Register - Blangko KTP-el 	10 menit	Data Pemohon sudah direkam	
5.	Petugas Loker menerima berkas pengajuan kemudian meregister dan memberi nomor pada berkas serta membuatkan tanda pengambilan pemohon.						<ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Aplikasi SIAK 	10 menit	KTP EL siap untuk diserahkan kepada pemohon	

No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Pemohon	Petugas Pelayanan	Petugas Entry & Cetak	Kasi & Kabid	KEPALA DINAS	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
6.	Petugas Operator menerima berkas pengajuan dan mencetak KTP-el.						<ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Printer • Perangkat KTP EL 	5 menit	KTP el Siap untuk dicetak	
7.	Petugas Operator menyerahkan KTP-el yang sudah jadi kepada Petugas Loker						Formulir Permohonan Kartu Keluarga dan Berkas persyaratan	5 menit	F-1.01 sudah disampaikan.	
8.	Petugas Loker menyerahkan KTP-el tersebut kepada Pemohon.						<ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Aplikasi SIAK 	2 menit	Data KK sudah terekam	

Gambar 4.2 Prosedur Pelayanan Perekaman e-KTP

Adapun mekanisme pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep sebagai berikut :

1. Pemohon datang
2. Melakukan verifikasi dan validasi data terhadap persyaratan apabila belum benar atau belum lengkap mengembalikan kepada pemohon dan lengkap jika benar dan lengkap menyerahkan kepada petugas perekaman.
3. Pemohon dapat langsung melakukan perekaman biometric
4. Petugas perekaman mengecek data dan membacakan pada pemohon sesuai dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK).
5. Petugas perekaman melakukan perekaman KTP-el meliputi Foto, tandatangan, sidik jari, iris mata dan tandatangan pernyataan.
6. Pemohon menerima berkas pengajuan tersebut kemudian meregistrasi dan membuat surat keterangan pemohon.
7. Pemohon menerima bukti tanda pengambilan.

Dalam pelaksanaan prosedur pelayanan penampilan pegawai pelayanan juga penting dan harus diperhatikan, pegawai pelayanan haruslah perpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Namun dari hasil pengamatan peneliti masih banyak pegawai yang belum memakai seragam dan hal ini dapat memberikan penilaian negatif dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Kemudian dalam hal penerbitan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep masih belum maksimal terbukti masih banyak masyarakat yang harus menunggu lama untuk waktu penerbitan e-KTP seperti yang dikemukakan oleh Aminah bahwa :

“Kalau untuk waktunya kurang kak, kemarin saya lama sekali dibilang pegawainya 2 bulan bisa diambil e-KTP nya tapi saya sampai 5 bulan baru jadi” (Sumber : Wawancara, 9 Agustus 2019)

Hal yang sama juga dikemukakan oleh Usman mengatakan bahwa :

“Waktu perekamannya cukup cepat tapi harus menunggu lagi untuk penerbitan e-KTP nya” (Sumber : Wawancara, 9 Agustus 2019)

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep

Bapak Drs. H. Mustari, MM menjelaskan bahwa :

“...kalau pengadaan blanko e-KTP kan dari pusat jadi kita cuma meminta, jadi biasa mungkin SOP nya e-KTP selesai dalam waktu satu hari tapi bisa lebih dari 5 hari atau bahkan sampai berbulan-bulan itu tergantung dari kesediaan blanko seperti ini kan lagi kosong lagi dan ini bukan cuma pangkep seluruh indonesia sama karena memang pencetakan blanko KTP itu di pusat dan memakan waktu agak lama makanya di jatah perdaerah mungkin cuma 500 keping dan yang jadi kendala memang ini kesediaan blanko juga”

(Sumber : Wawancara, 1 Agustus 2019)

Ibu A. Sugiratu .SE selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk juga mengatakan bahwa :

“Kalau di SOP itukan memang proses pembuatan e-KTP bisa selesai dalam waktu satu hari dan kalau semua normal ya bisa saja, tapi biasanya kan kita juga kekurangan blanko ya dan itu memang dari pusat jadi kalau tidak ada blanko kita keluarkan suket dulu sebagai pengganti”

(Sumber : Wawancara, 1 Agustus 2019)

Dari penuturan beberapa informan tersebut dapat dikatakan bahwa prosedur pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP)

yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep secara umum sudah cukup baik namun belum disertai dengan penampilan pegawai yang masih kurang dan dalam waktu penerbitan e-KTP masih belum maksimal karena sering kekurangan blanko e-KTP.

2. Sarana dan Prasarana

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Salah satu hal yang dapat menciptakan pelayanan yang efektif adalah mengenai sarana dan prasarana yang ada di sebuah organisasi, menyangkut pada pemberian pelayanan kepada masyarakat. Karena sebagai penyedia pelayanan, harus selalu memperhatikan sarana dan prasarana untuk suatu kegiatan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Kondisi sarana prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep, yaitu memiliki sebuah gedung kantor yang terletak di Jl. H. Moh. Arysad B, Padoang Doongan, dan sarana diantaranya sebagai berikut :

Tabel 4.1

Sarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep

No	Sarana	Jumlah
1	Brand Kas	1 Unit
2	Server	1 Unit
3	Stabilizer / Stavolt	5 Unit
4	Filing Cabinet	4 Unit
5	AC	11 Unit
6	Kursi Rapat	30 Buah
7	Kursi Tunggu	6 Unit
8	Kursi Tamu	2 Set
9	Kursi	33 Buah
10	Meja Rapat	6 Buah
11	Meja Pelayanan	1 Set
12	Meja Kerja	57 Unit
13	Meja Komputer	15 Unit
14	Printer	17 Unit
15	Laptop	7 Unit
16	Komputer	21 Unit
17	Lemari Arsip	3 Buah
18	Lemari Besi 2 Pintu	7 Unit
19	Kendaraan Roda 2	3 Unit
20	Kendaraan Operasional Roda 4	1 Unit

Dari hasil pengamatan dan wawancara peneliti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep telah memiliki fasilitas pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) yang cukup lengkap disertai dengan kondisi ruang pelayanan yang cukup baik karena telah tersedia AC sebagai pendingin ruangan sehingga ruang pelayanan tidak terlalu panas dan dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan, seperti yang dikemukakan oleh Yusriadi bahwa :

“Fasilitasnya sudah lumayan bagus, ruang tunggu sudah ada AC nya juga jadi tidak terlalu panas”

(Sumber : Wawancara, 9 Agustus 2019)

Selanjutnya Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep Bapak Drs. H. Mustari, MM juga mengatakan bahwa :

“Ya kalau masalah sarana prasarana sudah cukup memadai juga sudah di lengkapi dengan sistem pencetakan, printer e-KTP itu ada 7 kalau alat semua sudah lengkap” (Sumber : Wawancara, 1 Agustus 2019)

Bapak Rustam. D, S.Sos selaku Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan menambahkan bahwa :

“...alhamdulillah kemarin sudah 2 tahun berturut-turut kami di bantu banyak modal sarana khususnya alat ya baik itu komputer, printer maupun server. Jadi untuk sarana bisa dibilang lengkap...”

(Sumber : Wawancara, 2 Agustus 2019)

Namun untuk tata ruang di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep belum maksimal hal ini dikarenakan kondisi gedung kantor yang sekarang adalah gedung lama dan juga merupakan gedung bekas sehingga tata ruang yang ada belum sesuai dengan kebutuhan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep seperti yang dikemukakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep Bapak Drs. H. Mustari, MM bahwa :

“Kalau masalah tata ruang memang istilahnya disini belum maksimal karena inikan kantor gedung lama dan ini pun juga kantor bekas dulu, sementara kantor disdukcopil masih dibangun tapi ya kalau tata ruang kami maksimalkan layaknya ruang pelayanan”

(Sumber : Wawancara, 1 Agustus 2019)

Ibu Risky Amelia operator pengelola e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep juga mengatakan bahwa :

“Sebenarnya sih masih jauh dalam kategori bagus ya, tapi kalau menurut kita sih dibanding dari yang kemarin-kemarin ini sudah jauh lebih baik” (Sumber : Wawancara, 1 Agustus 2019)

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara penulis dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep secara umum telah memiliki sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang proses pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) walaupun dalam hal tata ruang belum maksimal karena kondisi gedung yang sudah tua dan merupakan gedung bekas.

3. Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja

Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja juga merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam rangka mengukur efektivitas. Semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta disiplin untuk mencapai produktivitas yang maksimal. Kerja sama merupakan kegiatan bersama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang sama. Kerjasama akan menyatukan kekuatan ide - ide yang akan mengantarkan pada kesuksesan. Serta loyalitas kerja adalah pengabdian dan ketaatan terhadap peraturan organisasi dalam melaksanakan suatu tugas yang diberikan oleh organisasi.

Dalam pemberian pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep, sangat penting untuk membangun semangat kerjasama yang baik sehingga mampu menciptakan loyalitas kelompok kerja yang dapat

memberikan keefektifan dalam sistem pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) seperti yang dikemukakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep Bapak Drs. H. Mustari, MM bahwa :

“Kalau masalah kerja sama ya harus karena dari setiap bidang kan saling terkait jadi kerja sama harus ada”

(Sumber : Wawancara, 1 Agustus 2019)

Terkait dengan semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep telah menunjukkan semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja yang cukup baik hal ini terlihat dari koordinasi yang baik antara bidang yang satu dengan bidang yang lainnya serta kerjasama yang baik antar pegawai dalam memberikan pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) seperti yang dijelaskan oleh Bapak Rustam. D, S.Sos selaku Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan mengatakan bahwa :

“...kita saling membantu saling berkoordinasi satu bidang dengan bidang yang lain terkait dengan pencetakan e-KTP dan sampainya kemasyarakat ya karena kita selain kita melakukan pelayanan e-KTP di kantor kita juga kelapangan melakukan pelayanan mobile ke desa lurah di setiap kecamatan baik itu di kepulauan maupun di daratan dan itu dilakukan dengan rutin, disamping itu kalau memang ada yang membutuhkan tergantung permintaan kita turun khususnya orang yang penyandang disabilitas ya kalau kami di panggil kami turun melakukan perekaman walaupun hanya satu orang karena kasihan mereka sudah sakit tidak bisa masuk rumah sakit karena tidak ada terbitnya BPJS karena tidak ada KTP Elektriknya sehingga kita lakukan perekaman

setelah itu kita cetakkan langsung agar yang bersangkutan bisa langsung berobat” (Sumber : Wawancara, 2 Agustus 2019)

Ibu Risky Amelia operator pengelola e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep juga mengatakan bahwa :

“Iya kerjasama kami alhamdulillah terjalin dengan baik dalam artian apabila ada operator yang bertugas tidak sempat hadir maka ada operator lain yang bersedia menggantikan”

(Sumber : Wawancara, 2 Agustus 2019)

Tingginya semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja juga akan tercermin pada disiplin pegawai dalam melayani masyarakat. Disiplin disini diartikan sebagai sikap atau tingkah laku yang menunjukkan ketaatan terhadap jam kerja. Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep dibuka mulai pukul 08.00 WITA hingga waktu istirahat seperti yang dikemukakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep Bapak Drs. H. Mustari, MM mengatakan bahwa :

“Kalau masalah disiplin ya lumayan, kita sudah mulai buka pelayanan jam 8 sampai waktu istirahat” (Sumber : Wawancara, 1 Agustus 2019)

Hal yang sama juga dikemukakan oleh Ibu Risky Amelia selaku operator pengelola e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep mengatakan bahwa :

“Alhamdulillah kami melayani sampai jam istirahat, terkadang juga jam istirahat tapi kalau masyarakatnya masih ada yang antri kami selesaikan” (Sumber : Wawancara, 2 Agustus 2019)

Dapat dilihat bahwa disiplin pegawai dalam melayani masyarakat sudah cukup baik seperti pendapat yang dikemukakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan, Aminah mengatakan bahwa :

“Disiplin nya sudah baik juga kak tapi masih perlu ditingkatkan”

(Sumber : Wawancara, 9 Agustus 2019)

Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Yusriadi mengatakan bahwa :

“Disiplinnya sudah cukup baik” (Sumber : Wawancara, 9 Agustus 2019)

Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja juga dapat tercermin pada sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap baik sangat diperlukan dalam proses pelayanan karena jika pegawai pelayanan ramah dan sopan maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan. Dalam pemberian pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep, pegawai telah mendapatkan bimbingan bagaimana ketika berhadapan dengan masyarakat dan melayani dengan baik seperti yang dikemukakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep Bapak Drs. H. Mustari, MM mengatakan bahwa :

“Ya kalau sikap sesuai juga dengan SOP nya karena disini kan ada juga bimbingan nya bagaimana ketika berhadapan dengan masyarakat, bagaimana melayani dengan baik”

(Sumber : Wawancara, 1 Agustus 2019)

Ibu A. Sugiratu .SE selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk juga mengatakan bahwa :

“Sikapnya ramah sopan selalu senyum sapa, saya rasa sikap sudah bagus” (Sumber : Wawancara, 1 Agustus 2019)

Sikap pegawai juga dapat dilihat dari pendapat masyarakat yang menerima pelayanan seperti yang dikemukakan oleh Usman bahwa :

“Cukup baik pegawainya, ramah”

(Sumber : Wawancara, 9 Agustus 2019)

Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Muhammad Daud yang mengatakan bahwa :

“Sikap pegawai sudah baik dan sopan”

(Sumber : Wawancara, 9 Agustus 2019)

Namun masih ada masyarakat yang masih merasa kurang dengan sikap yang diberikan pegawai dalam pelayanan seperti yang diungkapkan oleh Yusriadi bahwa :

“Kalau sikap pegawainya ada yang baik ada juga yang kurang”

(Sumber : Wawancara, 9 Agustus 2019)

Dari hasil pengamatan dan wawancara dengan informan diatas dapat dikatakan bahwa semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep secara umum sudah cukup baik, namun dari sikap pegawai masih harus ditingkatkan agar dapat memberikan penilaian positif dari masyarakat sebagai pengguna layanan hal tersebut dapat meningkatkan hasil kerja yang maksimal sehingga dalam melaksanakan tugas yaitu memberikan pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) kepada masyarakat dapat berjalan baik dan efektif.

4. Kualitas Intelektual (Pengetahuan & Keterampilan)

Pengetahuan dan keterampilan pegawai menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan efektivitas sistem pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) yang diberikan oleh Kantor Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Pangkep telah mampu mengoperasikan alat bantu pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) seperti yang dikemukakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep Bapak Drs. H. Mustari, MM mengatakan bahwa :

“Disini kan yang kita pakai sebagai operator tidak sembarang orang yang jelas dia sudah menguasai minimal alat-alat perekaman dan itukan ada bimtek nya dulu, jadi kalau kemampuan dan keterampilan sudah dibilang cukup memadai lah tapikan itu juga tetap harus di tingkatkan terus” (Sumber : Wawancara, 1 Agustus 2019)

Hal yang sama juga dikemukakan oleh Bapak Rustam. D, S.Sos selaku Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan mengatakan bahwa :

“ya alhamdulillah mereka kan sudah paham, sejak awal sudah di bimtek peningkatan kapasitasnya” (Sumber : Wawancara, 2 Agustus 2019)

Ibu Risky Amelia selaku operator pengelola e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep juga mengatakan bahwa :

“kalau masalah kemampuan kami insyaAllah semua bisa, yang di tempatkan di operator perekaman e-KTP otomatis semua bisa jadi kalau masalah kemampuan dan keterampilan semua bisa”

(Sumber : Wawancara, 2 Agustus 2019)

Selain kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP), Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan juga sangat penting bagi proses

pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan nama pada KTP maka masyarakat sebagai pengguna layanan harus mengurus kembali nama yang salah tersebut. Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) agar tercipta pelayanan yang baik sehingga masyarakat akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep sudah cermat dalam melayani masyarakat seperti yang dikemukakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep Bapak Drs. H. Mustari, MM mengatakan bahwa :

“Kalau kecermatan sepanjang yang saya lihat ini ya sudah bagus karena disini kan ada istilahnya verifikasi data jadi data yang masuk operator itu melalui verifikasi dulu data apa yang kurang setelah diverifikasi baru masuk operator jadi betul-betul di cermati data yang ada sehingga layak dimasukkan” (Sumber : Wawancara, 1 Agustus 2019)

Ibu Risky Amelia selaku operator pengelola e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep juga mengatakan bahwa :

“Ya alhamdulillah kami selalu berusaha untuk teliti dalam pelayanan perekaman e-KTP sehingga tidak terjadi kesalahan dalam penginputan data” (Sumber : Wawancara, 2 Agustus 2019)

Kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) juga dapat dilihat dari pendapat masyarakat sebagai pengguna layanan, Aminah mengatakan bahwa :

“Sudah cukup baik kak, pegawainya sudah cukup teliti dalam pelayanan” (Sumber : Wawancara, 9 Agustus 2019)

Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Yusriadi, mengatakan bahwa :

“Kecermatannya sudah cukup baik”

(Sumber : Wawancara, 9 Agustus 2019)

Dari hasil wawancara diatas Kualitas Intelektual (Pengetahuan & Keterampilan) pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep sudah cukup baik namun masih harus ditingkatkan sehingga dapat memberikan keefektifan dalam proses pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP)

5. Pendidikan

Dalam memberikan pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep memiliki pegawai yang berlatar belakang pendidikan berjenjang mulai dari SMA/SMK hingga tingkat pendidikan S2 seperti yang dikemukakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep Bapak Drs. H. Mustari, MM mengatakan bahwa :

“Kalau disini ya berjenjang kalau pendidikan tertinggi di sini s2 paling rendah SMA/SMK” (Sumber : Wawancara, 1 Agustus 2019)

Ibu A. Sugiratu .SE selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk juga mengungkapkan hal yang sama bahwa :

“Disini ada yang s2, s1 SMA juga masih ada”

(Sumber : Wawancara, 1 Agustus 2019)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Risky Amelia selaku operator pengelola e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep juga mengatakan bahwa :

“Disini minimal SMA/SMK paling tinggi s2”

(Sumber : Wawancara, 2 Agustus 2019)

Guna memberikan pelayanan yang efektif penempatan pegawai yang sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keahliannya sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep telah menempatkan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keahliannya seperti yang dikemukakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep Bapak Drs. H. Mustari, MM mengatakan bahwa :

“Rata-rata ya yang di tempatkan disini sebagai operator itu minimal harus memiliki keterampilan komputer karena ini kan IT makanya minimal menguasai IT, ada juga yang SMA tapi dia sudah mengerti IT” (Sumber : Wawancara, 1 Agustus 2019)

Bapak Rustam. D, S.Sos selaku Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan juga mengatakan bahwa :

“Rata-rata saya lihat S.kom jadi operator perekaman dia rata-rata sarjana komputer” (Sumber : Wawancara, 2 Agustus 2019)

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pendidikan dan penempatan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keahlian yang dimiliki. Hal ini berguna untuk mempermudah menyelesaikan

tugas-tugas yang mereka tangani sehingga dapat memberikan pelayanan perekaman e-KTP yang efektif kepada masyarakat.

C. Pembahasan

1. Efektivitas Sistem Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Ditinjau Dari Kualitas Sumber Daya Manusia dan Fasilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep

Efektivitas sistem perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) dicapai melalui beberapa pendekatan yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis meliputi: pendekatan sumber, pendekatan proses, dan pendekatan sasaran. Pada penelitian ini penulis melihat efektivitas sistem pelayanan perekaman e-KTP melalui pendekatan proses. Adapun indikator yang digunakan dalam mengukur efektivitas dalam pendekatan proses yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis meliputi: prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja. Dimana dalam pendekatan ini dihubungkan dengan indikator kualitas sumber daya manusia Menurut M.Dawan Rahardjo yaitu kualitas intelektual dan pendidikan. Dengan adanya indikator tersebut yang mampu diterapkan dalam organisasi, maka dapat menciptakan keefektifan sistem pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP).

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, kejelasan persyaratan pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama

lain, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan.

Prosedur Pelayanan tidak hanya dituntut untuk menciptakan keteraturan tetapi diutamakan untuk memberikan kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik. Kejelasan prosedur pelayanan disini dimaksudkan bahwa masyarakat mengerti akan setiap tahapan yang mereka lalui serta persyaratan-persyaratan yang harus mereka penuhi untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan.

Secara umum prosedur pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep sudah cukup baik walaupun dalam hal penerbitan e-KTP masih belum maksimal dan masih kurangnya perhatian pegawai terhadap penampilan hal ini terlihat dari masih banyaknya pegawai yang tidak memakai seragam dalam melayani masyarakat. Namun prosedur pelayanan dan alur pelayanan sudah jelas berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada. Persyaratan administrasi yang dibutuhkan diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat sehingga memberikan kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP). Hal ini membuktikan bahwa prosedur pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep sudah cukup efektif.

2. Sarana Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan salah satu faktor pendukung yang sangat berpengaruh dalam rangka meningkatkan efektivitas

pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP). Salah satu hal yang dapat menciptakan pelayanan yang efektif adalah mengenai sarana dan prasarana yang ada di sebuah organisasi, menyangkut pada pemberian pelayanan kepada masyarakat. Karena sebagai penyedia pelayanan, harus selalu memperhatikan sarana dan prasarana untuk suatu kegiatan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa.

Secara umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep telah memiliki sarana dan prasarana yang cukup memadai walaupun dalam hal tata ruang masih belum maksimal. Kondisi ruang pelayanan dan ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep sudah baik dan memadai, sehingga dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai membuktikan sistem pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (eKTP) sudah efektif.

3. Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja

Semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta disiplin untuk mencapai produktivitas yang maksimal. Kerja sama merupakan kegiatan bersama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang sama. Kerjasama akan menyatukan kekuatan ide - ide yang akan mengantarkan pada kesuksesan. Serta loyalitas kerja adalah pengabdian dan ketaatan terhadap peraturan organisasi dalam melaksanakan suatu tugas yang diberikan oleh organisasi.

Dalam pemberian pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep, pegawai telah menunjukkan semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja yang cukup baik hal ini terlihat dari koordinasi yang baik antara bidang yang satu dengan bidang yang lainnya serta kerjasama yang baik antar pegawai, Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat namun sikap baik pegawai masih harus ditingkatkan dalam melayani masyarakat sehingga dalam memberikan pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) kepada masyarakat dapat berjalan baik dan efektif.

4. Kualitas Intelektual (Pengetahuan & Keterampilan)

Pengetahuan dan keterampilan pegawai adalah salah satu faktor penting dalam menentukan efektivitas sistem pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep. Berdasarkan hasil penelitian kualitas intelektual (pengetahuan & keterampilan) pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep sudah cukup baik, khususnya pegawai yang bertugas melayani perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) telah mendapatkan bimbingan teknis untuk meningkatkan kapasitasnya hal ini terlihat dari kemampuan pegawai dalam mengoperasikan alat bantu perekaman e-KTP yang cukup baik serta kecermatan yang baik dalam proses perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP). Hal ini membuktikan bahwa kualitas intelektual (pengetahuan & keterampilan) pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep sudah cukup efektif.

5. Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep telah memiliki pegawai dengan latar belakang pendidikan dan keahlian yang memadai mulai dari tingkat SMA/SMK hingga tingkat S2. Penempatan pegawai yang sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keahliannya sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep telah menempatkan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keahliannya, khususnya pegawai yang bertugas dalam pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik rata-rata merupakan lulusan sarjana komputer sehingga dalam melakukan tugasnya, memberikan pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) kepada masyarakat dapat berjalan baik dan efektif.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan

Secara umum prosedur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep sudah cukup baik dilihat dari segi prosedur pelayanan dan alur pelayanan sudah jelas berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada. Persyaratan administrasi yang dibutuhkan diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat sehingga dapat memberikan keefektifan dalam proses pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP). Namun masih kurang maksimal dalam hal penerbitan e-KTP dan masih kurangnya penampilan pegawai terlihat masih ada pegawai yang tidak memakai seragam dalam melayani masyarakat.

2. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep sudah cukup baik walaupun dalam hal tata ruang masih perlu ditingkatkan. Kondisi ruang pelayanan dan ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep sudah baik dan memadai, sehingga dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai membuktikan sistem pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (eKTP) sudah efektif.

3. Semangat Kerjasama dan Loyalitas Kelompok Kerja

Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep sudah cukup baik terlihat dari koordinasi yang baik antara bidang yang satu dengan bidang yang lainnya serta kerjasama yang baik antar pegawai, disiplin pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat namun sikap baik pegawai masih harus ditingkatkan dalam melayani masyarakat agar dalam memberikan pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) kepada masyarakat dapat berjalan lebih efektif.

4. Kualitas Intelektual (Pengetahuan & Keterampilan)

Kualitas intelektual (pengetahuan & keterampilan) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep sudah cukup baik, pegawai yang bertugas melayani perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) telah mendapatkan bimbingan teknis untuk meningkatkan kapasitasnya hal ini terlihat dari kemampuan pegawai dalam mengoperasikan alat bantu perekaman e-KTP yang cukup baik serta kecermatan yang baik dalam proses perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP). Hal ini membuktikan bahwa kualitas intelektual (pengetahuan & keterampilan) pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep sudah cukup efektif.

5. Pendidikan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep telah memiliki pegawai dengan latar belakang pendidikan yang memadai, pegawai yang bertugas dalam pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik rata-rata merupakan lulusan sarjana komputer sehingga dalam melakukan

tugasnya, memberikan pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) kepada masyarakat dapat berjalan baik dan efektif.

B. Saran

Adapun saran (rekomendasi) yang dapat diberikan sehubungan dengan efektivitas sistem pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) ditinjau dari kualitas sumber daya manusia dan fasilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep adalah sebagai berikut :

1. Demi memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP), sebaiknya pegawai memperhatikan kerapihan penampilan dalam hal ini menggunakan seragam yang telah ditentukan dalam proses pelayanan.
2. Demi memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP), dalam hal penerbitan e-KTP sebaiknya pegawai memberikan jaminan waktu yang konsisten kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak merasa kecewa karena waktu penerbitan e-KTP yang cukup lama.
3. Demi kelancaran pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP), sebaiknya tata ruang dalam pelayanan bisa lebih dimaksimalkan.
4. Dalam memberikan pelayanan penulis menyarankan agar pegawai bisa lebih meningkatkan sikap baik dan peduli terhadap masyarakat agar komunikasi yang baik antara pegawai dan masyarakat dapat terjalin dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda. 2010. *Pemikiran M. Dawam Rahardjo*. (<http://staisambas.blogspot.com/2010/11/pemikiran-m-dawam-rahardjo.html>, diakses 27 Juni 2019)
- Arianto, Sam. 2008. *Macam-Macam Fasilitas Belajar*. <http://sobatbaru.blogspot.com/2008/10/macam-fasilitas-belajar>. Diakses 26 Juni 2019
- Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budiarti, Tati. 1999. *Konservasi Vigor Benih Rekalsitran Kakao (Theobroma cacao L.) Dengan Penurunan Kadar Air dan Proses Ingorasinya*. Tesis. Bogor: Institut Pertanian Bogor
- Danim, Sudarwan. 2012. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Deddy, Mulyana. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Gibson, James L. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Erlangga
- Gie, The Liang. 1998. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Georgopolous dan Tannenbaum. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Handyaningrat, Drs. Soewarno. 1995. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : PT. Toko Gunung Agung.
- Hall H. Richard. 2006. *Implementasi Manajemen Strategi Kebijakan dan Proses*. Yogyakarta: Amara Books.
- Haq, Saiful, dkk. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo*. *Tugas Akhir Skripsi*.
- Hasibuan, Malayu SP. 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Jakarta: PT. Prenhallindo
- Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha, 2018, *Kompetensi Komunikasi Plus : Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Indrawijaya, Adam I. 1989. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Imam Ghozali dan Murdik al Mansur, 2002, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Underpricing di Bursa Efek Indonesia*. Jurnal Bisnis dan Akuntansi, vol.4, No.1, April.

Irawan, Prasetya. 2006. *Penelitian Kualitatif & Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.

Jogiyanto H.M, 1999, *Analisis dan Disain Sistem Informasi*, Andi, Yogyakarta.

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi Ketiga). 2003. Jakarta: Balai Pustaka

Mahmudi, (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.

Martini dan Lubis. 1987. *Teori Organisasi*. Bandung: Ghalia Indonesia.

Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Ndraha, Taliziduhu, 1999, *Pengantar Teori Pengembangan sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Rineka Cipta.

Notoatmodjo, Soekidjo. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.

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

Rahardjo, M. Dawam. 2010. *Intelektual, Intelegasi, dan Perilaku Politik dan Bangsa*. Bandung: Mizan

Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.

Sam, Arianto. 2008. *Macam-Macam Fasilitas Belajar*. <http://sobatbaru.blogspot.com/2008/10/macam-fasilitas-belajar>. Diakses 26 Juni 2019

Sondang P. Siagian. 1987. *Manajemen Modern*. Jakarta: PT. Gunung Agung.

Steers, Ricard M. 1986. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Susanto, Azhar. 2007. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Lingga Jaya.

Soehardi Sigit (1999). *Pengantar Metodologi Pendekatan Praktek*. Rineka: Cipta Jakarta.

Soeryanto, Eddy Soegoto. 2014. *Entrepreneurship Menjadi Pebisnis Ulung*. Penerbit Elex Media Komputindo. Jakarta.

Imam Sugeng, 2002 *Mengukur dan Mengelola Intellectual Capital*. A Usmara (editor) Paradigma Baru, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Hal. 1999-214, Penerbit Amara Books./

Tampubolon, Manahan. 2012. ***Perilaku Organisasi***. Jakarta: Ghalia Indonesia

Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia

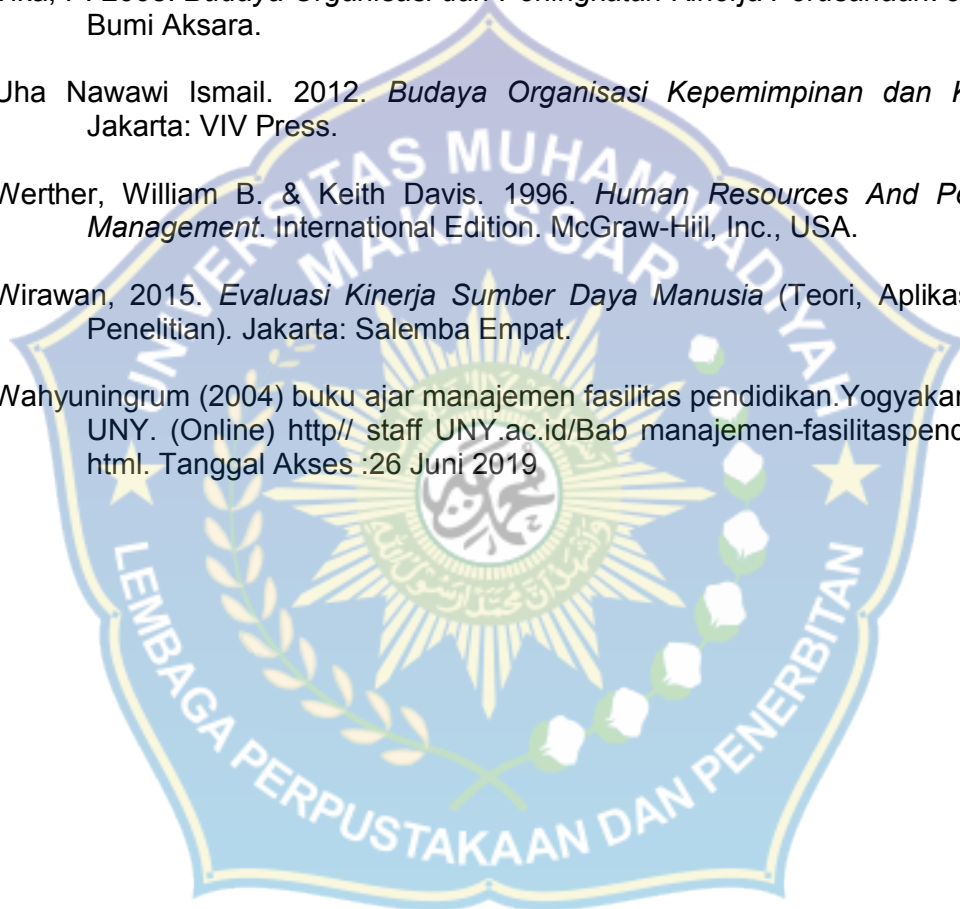
Tika, P. 2008. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Uha Nawawi Ismail. 2012. *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*. Jakarta: VIV Press.

Werther, William B. & Keith Davis. 1996. *Human Resources And Personal Management*. International Edition. McGraw-Hill, Inc., USA.

Wirawan, 2015. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia* (Teori, Aplikasi, dan Penelitian). Jakarta: Salemba Empat.

Wahyuningrum (2004) buku ajar manajemen fasilitas pendidikan. Yogyakarta: FIP UNY. (Online) [http:// staff UNY.ac.id/Bab manajemen-fasilitaspendidikan.html](http://staff.uny.ac.id/Bab_manajemen-fasilitaspendidikan.html). Tanggal Akses :26 Juni 2019



L

A

M

P

I

R

A

N





1. PEDOMAN OBSERVASI

LOKASI : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep

Variabel Penelitian	Indikator	Objek Observasi
Efektivitas Sistem Pelayanan e-KTP Ditinjau dari Kualitas SDM dan Fasilitas	1. Prosedur Pelayanan	1. Kerapihan penampilan pegawai 2. Pelayanan dengan cepat 3. Pelayanan dengan tepat 4. Jaminan ketepatan waktu pelayanan
	2. Sarana dan Prasarana	1. Kondisi ruang pelayanan 2. Kelengkapan fasilitas kantor pelayanan e-KTP 3. Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan e-KTP 4. Ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan dari masyarakat. 5. Lokasi kantor.
	3. Semangat Kerjasama	1. Kerjasama antar pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP 2. Disiplin pegawai dalam melayani masyarakat 3. Sikap pegawai ketika memberikan pelayanan e-KTP 4. Kepedulian yang ditunjukkan pegawai
	4. Loyalitas Kelompok Kerja	1. Loyalitas kelompok kerja dalam memberikan pelayanan e-KTP
	5. Kualitas Intelektual (Pengetahuan & Keterampilan)	1. Kemampuan & Keterampilan pegawai menggunakan alat bantu perekaman e-KTP 2. Kecermatan pegawai

		<p>dalam melayani e-KTP</p> <ol style="list-style-type: none">3. Kemampuan pegawai tanggap dalam membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pelayanan e-KTP4. Penguasaan pengetahuan pegawai yang berkaitan dengan pelayanan perekaman e-KTP
--	--	---



2. PEDOMAN WAWANCARA

A. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep

Prosedur Pelayanan

- 1) Bagaimana prosedur sistem pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 2) Apakah sistem pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep telah berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan yang di tetapkan ?
- 3) Apakah jaminan tepat waktu pembuatan e-KTP sudah sesuai dengan SOP (*Standard Operating Prosedur*) yang telah ditentukan?

Sarana dan Prasarana

- 1) Bagaimana sarana dan prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 2) Apakah sarana dan prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep telah sesuai dengan kebutuhan pelayanan perekaman e-KTP ?
- 3) Bagaimana tata ruang tempat pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Semangat Kerjasama

- 1) Bagaimana kerjasama antar pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 2) Bagaimana sikap pegawai ketika memberikan pelayanan e-KTP kepada masyarakat?
- 3) Bagaimana disiplin pegawai dalam melayani masyarakat ?

Loyalitas Kelompok Kerja

- 1) Bagaimana loyalitas kelompok kerja pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Kualitas Intelektual (Pengetahuan & Keterampilan)

- 1) Bagaimana kemampuan dan keterampilan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 2) Bagaimana kecermatan pegawai dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat ketika melakukan proses pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 3) Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 4) Bagaimana tindakan pegawai apabila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan dalam proses pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 5) Bagaimana ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep?
- 6) Bagaimana dengan keluhan yang masuk telah digunakan/telah direalisasikan untuk memperbaiki pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Pendidikan

- 1) Bagaimana latar belakang pendidikan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

- 2) Bagaimana penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?



B. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep :

Prosedur Pelayanan

- 1) Bagaimana prosedur pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 2) Apakah sistem pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep telah berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan yang di tetapkan ?
- 3) Apakah jaminan tepat waktu pembuatan e-KTP sudah sesuai dengan SOP (*Standard Operating Prosedur*) yang telah ditentukan?

Sarana dan Prasarana

- 1) Bagaimana sarana dan prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 2) Apakah sarana dan prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep telah sesuai dengan kebutuhan pelayanan perekaman e-KTP ?
- 3) Bagaimana tata ruang tempat pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Semangat Kerjasama

- 1) Bagaimana kerjasama antar pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 2) Bagaimana sikap pegawai ketika memberikan pelayanan e-KTP kepada masyarakat?
- 3) Bagaimana disiplin pegawai dalam melayani masyarakat ?

Loyalitas Kelompok Kerja

- 1) Bagaimana loyalitas kelompok kerja pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Kualitas Intelektual (Pengetahuan & Keterampilan)

- 1) Bagaimana kemampuan dan keterampilan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 2) Bagaimana kecermatan pegawai dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat ketika melakukan proses pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 3) Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 4) Bagaimana tindakan pegawai apabila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan dalam proses pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 5) Bagaimana ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep?
- 6) Bagaimana dengan keluhan yang masuk telah digunakan/telah direalisasikan untuk memperbaiki pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

• Pendidikan

- 1) Bagaimana latar belakang pendidikan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

- 2) Bagaimana penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?



C. Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep :

Prosedur Pelayanan

- 1) Bagaimana prosedur pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 2) Apakah sistem pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep telah berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan yang di tetapkan ?
- 3) Apakah jaminan tepat waktu pembuatan e-KTP sudah sesuai dengan SOP (Standard Operating Prosedur) yang telah ditentukan?

Sarana dan Prasarana

- 1) Bagaimana sarana dan prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 2) Apakah sarana dan prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep telah sesuai dengan kebutuhan pelayanan perekaman e-KTP ?
- 3) Bagaimana tata ruang tempat pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Semangat Kerjasama

- 1) Bagaimana kerjasama antar pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 2) Bagaimana sikap pegawai ketika memberikan pelayanan e-KTP kepada masyarakat?
- 3) Bagaimana disiplin pegawai dalam melayani masyarakat ?

Loyalitas Kelompok Kerja

- 1) Bagaimana loyalitas kelompok kerja pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Kualitas Intelektual (Pengetahuan & Keterampilan)

- 1) Bagaimana kemampuan dan keterampilan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 2) Bagaimana kecermatan pegawai dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat ketika melakukan proses pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 3) Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 4) Bagaimana tindakan pegawai apabila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan dalam proses pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 5) Bagaimana ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep?
- 6) Bagaimana dengan keluhan yang masuk telah digunakan/telah direalisasikan untuk memperbaiki pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Pendidikan

- 1) Bagaimana latar belakang pendidikan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

- 2) Bagaimana penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?



D. Operator Pengelola e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Pangkep :

Prosedur Pelayanan

- 1) Bagaimana prosedur pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 2) Apakah sistem pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep telah berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan yang di tetapkan ?
- 3) Apakah jaminan tepat waktu pembuatan e-KTP sudah sesuai dengan SOP (*Standard Operating Prosedur*) yang telah ditentukan?

Sarana dan Prasarana

- 1) Bagaimana sarana dan prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 2) Apakah sarana dan prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep telah sesuai dengan kebutuhan pelayanan perekaman e-KTP ?
- 3) Bagaimana tata ruang tempat pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Semangat Kerjasama

- 1) Bagaimana kerjasama antar pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 2) Bagaimana sikap pegawai ketika memberikan pelayanan e-KTP kepada masyarakat?
- 3) Bagaimana disiplin pegawai dalam melayani masyarakat ?

Loyalitas Kelompok Kerja

- 1) Bagaimana loyalitas kelompok kerja pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Kualitas Intelektual (Pengetahuan & Keterampilan)

- 1) Bagaimana kemampuan dan keterampilan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 2) Bagaimana kecermatan pegawai dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat ketika melakukan proses pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 3) Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 4) Bagaimana tindakan pegawai apabila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan dalam proses pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 5) Bagaimana ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep?
- 6) Bagaimana dengan keluhan yang masuk telah digunakan/telah direalisasikan untuk memperbaiki pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Pendidikan

- 1) Bagaimana latar belakang pendidikan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

E. Masyarakat yang menerima pelayanan e-KTP dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep :

Prosedur Pelayanan

- 1) Bagaimana dengan prosedur sistem pelayanan e-KTP yang diberikan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 2) Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 3) Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 4) Bagaimana jaminan ketepatan waktu dalam proses pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Sarana dan Prasarana

- 1) Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam proses pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Semangat Kerjasama

- 1) Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 2) Bagaimana disiplin pegawai dalam melayani masyarakat ?

Kualitas Intelektual (Pengetahuan & Keterampilan)

- 1) Bagaimana kemampuan pegawai dalam melayani perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

- 2) Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
- 3) Apakah pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat dalam proses pelayanan perekaman e-KTP?



3. PEDOMAN DOKUMENTASI

- a. Letak Geografis Kabupaten Pangkep
- b. Motto, Budaya Kerja, Tujuan dan Sasaran, Strategi dan Kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.
- c. Tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.
- d. Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.
- e. Gambar alur prosedur sistem pelayanan perekaman e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.
- f. Foto pendukung penelitian





4. HASIL OBSERVASI

LOKASI : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep

Variabel Penelitian	Indikator	Objek Observasi	Ya / Tidak	Keterangan
Efektivitas Sistem Pelayanan e-KTP Ditinjau dari Kualitas SDM dan Fasilitas	1. Prosedur Pelayanan	1. Kerapihan penampilan pegawai	Tidak	Masih banyak pegawai yang tidak menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.
		2. Pelayanan dengan cepat	Ya	Operator pengelola e-KTP sudah mampu melayani dengan cepat
		3. Pelayanan dengan tepat	Ya	Operator pengelola e-KTP sudah mampu melayani dengan tepat
		4. Jaminan ketepatan waktu pelayanan	Tidak	Waktu penerbitan e-KTP masih memakan waktu yang lama
	2. Sarana dan Prasarana	1. Kondisi ruang pelayanan	Ya	Kondisi ruang pelayanan sudah cukup baik
		2. Kelengkapan fasilitas kantor pelayanan e-KTP	Ya	Fasilitas pelayanan e-KTP sudah cukup lengkap

		3. Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan e-KTP	Ya	Suasana di ruang tunggu pelayanan nyaman bagi pengguna
		4. Ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan dari masyarakat.	Ya	Telah tersedia kotak saran
		5. Lokasi kantor.	Ya	Kantor berlokasi di tengah kota pangkep sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat
	3. Semangat Kerjasama	1. Kerjasama antar pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP	Ya	Kerjasama pegawai cukup baik saling membantu satu dengan yang lainnya
		2. Disiplin pegawai dalam melayani masyarakat	Ya	Jam pelayanan mulai buka pada pukul 8 pagi hingga waktu istirahat
		3. Sikap pegawai ketika memberikan pelayanan e-KTP	Ya	Pegawai bersikap ramah dan senyum kepada pengguna layanan namun masih ada beberapa pegawai yang kurang ramah

		4. Kepedulian yang ditunjukkan pegawai	Ya	Kepedulian pegawai sudah cukup baik
	4. Loyalitas Kelompok Kerja	1. Loyalitas kelompok kerja dalam memberikan pelayanan e-KTP	Ya	Pegawai selalu berkoordinasi antara bidang yang satu dengan yang lain dalam memberikan pelayanan
	5. Kualitas Intelektual (Pengetahuan & Keterampilan)	1. Kemampuan & Keterampilan pegawai menggunakan alat bantu perekaman e-KTP	Ya	Pegawai sudah cukup baik dalam mengoperasikan alat bantu perekaman e-KTP
		2. Kecermatan pegawai dalam melayani e-KTP	Ya	Pegawai sudah cukup cermat dalam pelayanan e-KTP
		3. Kemampuan pegawai tanggap dalam membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pelayanan e-KTP	Ya	Pegawai menjelaskan kepada masyarakat yang belum paham dengan proses pelayanan perekaman e-KTP
		4. Penguasaan pengetahuan pegawai yang berkaitan dengan pelayanan perekaman e-KTP	Ya	Pegawai sudah cukup handal dalam proses pelayanan perekaman e-KTP

Hasil Wawancara

Nama Informan : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep
(Bapak Drs. H. Mustari, MM)
Hari dan Tanggal : Kamis, 1 Agustus 2019
Jam : 09.30 – 10.00 WITA
Disusun Jam : 19.30 – 21.00 WITA
Tempat Wawancara : Ruang Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep

Peneliti	Bagaimana prosedur pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Kalau untuk pembuatan e-KTP alurnya yaitu mengambil nomor antrian, mendaftar, verifikasi berkas, perekaman, lalu menunggu sebentar untuk percetakan e-KTP. Pertama tama itukan harus memiliki kartu keluarga dan dia memiliki biodata didalam kartu keluarga minimal NIK itu bagi penduduk warga pangkep istilahnya yang sudah terdata dan sudah berumur 17 tahun atau belum 17 tahun tapi status sudah menikah itu sudah berhak untuk bisa direkam e-KTP tapi bagi penduduk yang istilahnya orang luar pindah domisili masuk kepangkep dari kabupaten lain kalau dia belum perekaman di tempat asalnya dia harus merekam disini tapi kalau dia sudah merekam di tempat asalnya dia tidak perlu lagi merekam disini cuma memperlihatkan surat pindah dari domisili daerah lain atau dari luar pangkep. Kalau prosedur pelayanan ya sudah berjalan sesuai dengan SOP nya, itu pun kalau meleset dari SOP misalnya kan kaya penerbitan KTP baru itu menggunakan pencetakan dalam satu hari itu tergantung juga dari jaringan, kalau jaringan bagus ya normal saja kedua juga kendalanya biasa kesediaan blanko
Peneliti	Apakah sistem pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep telah berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan yang di tetapkan ?
Informan	Kalau sistem pelayanan perekaman e-KTP itu memang istilahnya ini sudah standar baku dari pusat, aplikasinya memang standar jadi itu seragam seluruh indonesia model perekamannya, jadi ya sudah sesuai
Peneliti	Apakah jaminan tepat waktu pembuatan e-KTP sudah sesuai dengan SOP (<i>Standard Operating Prosedur</i>) yang telah ditentukan?
Informan	Karena kalau pengadaan blanko e-KTP kan dari pusat jadi kita cuma meminta, jadi biasa mungkin SOP nya e-KTP selesai

	dalam waktu satu hari tapi bisa lebih dari 5 hari atau bahkan sampai berbulan-bulan itu tergantung dari kesediaan blanko seperti ini kan lagi kosong lagi dan ini bukan cuma pangkep seluruh indonesia sama karena memang pencetakan blanko KTP itu di pusat dan memakan waktu agak lama makanya di jatah perdaerah mungkin cuma 500 keping dan yang jadi kendala memang ini kesediaan blanko juga
Peneliti	Bagaimana sarana dan prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Ya kalau masalah sarana prasarana sudah cukup memadai juga sudah di lengkapi dengan sistem pencetakan, printer e-KTP itu ada 7 kalau alat semua sudah lengkap
Peneliti	Apakah sarana dan prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep telah sesuai dengan kebutuhan pelayanan perekaman e-KTP ?
Informan	Kalau masalah kebutuhan ya sudah sesuai tapi namanya kebutuhan kan tidak pernah istilahnya tercukupi tetap harus ditingkatkan terus dan antisipasi juga kalau misalnya ada kerusakan jadi yang namanya cadangan kan harus ada jadi yang namanya kebutuhan itu ya pasti mau ditingkatkan terus
Peneliti	Bagaimana tata ruang tempat pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Kalau masalah tata ruang memang istilahnya disini belum maksimal karena inikan kantor gedung lama dan ini pun juga kantor bekas dulu, sementara kantor disudicapil masih dibangun tapi ya kalau tata ruang kami maksimalkan layaknya ruang pelayanan
Peneliti	Bagaimana kerjasama antar pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Kalau masalah kerja sama ya harus karena dari setiap bidang kan saling terkait jadi kerja sama harus ada
Peneliti	Bagaimana sikap pegawai ketika memberikan pelayanan e-KTP kepada masyarakat?
Informan	Ya kalau sikap sesuai juga dengan SOP nya karena disini kan ada juga bimbingan nya bagaimana ketika berhadapan dengan masyarakat, bagaimana melayani dengan baik
Peneliti	Bagaimana disiplin pegawai dalam melayani masyarakat ?

Informan	Kalau masalah disiplin ya lumayan, kita sudah mulai buka pelayanan jam 8 sampai waktu istirahat
Peneliti	Bagaimana loyalitas kelompok kerja pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Kalau loyalitas ya baguslah, Kita biasa turun bersama kekantor lurah untuk melayani masyarakat secara langsung
Peneliti	Bagaimana kemampuan dan keterampilan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Disini kan yang kita pakai sebagai operator tidak sembarang orang yang jelas dia sudah menguasai minimal alat-alat perekaman dan itukan ada bimtek nya dulu, jadi kalau kemampuan dan keterampilan sudah dibilang cukup memadai lah tapikan itu juga tetap harus di tingkatkan terus
Peneliti	Bagaimana kecermatan pegawai dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat ketika melakukan proses pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Ya kalau masalah keluhan ya selalu kita tanggapi, kita selalu maksimalkan pelayanan agar bisa sesuai dengan keinginan masyarakat
Peneliti	Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Kalau kecermatan sepanjang yang saya lihat ini ya sudah bagus karena disini kan ada istilahnya verifikasi data jadi data yang masuk operator itu melalui verifikasi dulu data apa yang kurang setelah diverifikasi baru masuk operator jadi betul-betul di cermati data yang ada sehingga layak dimasukkan
Peneliti	Bagaimana tindakan pegawai apabila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan dalam proses pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep?
Informan	Biasanya kalau masalah kaya begini seperti ada masyarakat yang lumpuh tidak bisa kekantor karena kondisinya mungkin ya kita datangi kerumahnya sepanjang masih wilayah daratan kecuali kepulauan, kalau daratan selama masih bisa kita jangkau kita datangi kerumah nya. Jadi disini juga ada yang namanya pelayanan mobile istilahnya itu tergantung dari pihak

	kelurahan atau desa meminta kami untuk melakukan perekaman untuk warga kami turun lagi kalau wilayah kepulauan itu memang ada jadwalnya
Peneliti	Bagaimana ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Kalau masalah ketanggapan nya ya saya kira sudah cukup baik karena sekarang operator kan berhadapan langsung dengan masyarakat jadi masyarakat bisa langsung tanya apa kekurangan nya tidak ada istilah data saja dia kerja, jadi kalau ada data-data nya kurang sempurna bisa langsung di tanya jadi ada proses tanya jawab begitu
Peneliti	Bagaimana dengan keluhan yang masuk telah digunakan/telah direalisasikan untuk memperbaiki pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep?
Informan	Jadi semua pelayanan itu langsung berhadapan dengan masyarakat, jadi ketika ada keluhan bisa langsung ditanggapi. Jadi saya kira ketika ada keluhan kita berusaha semaksimal mungkin untuk memperbaikinya
Peneliti	Bagaimana latar belakang pendidikan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Kalau disini ya berjenjang kalau pendidikan tertinggi di sini s2 paling rendah SMA/SMK
Peneliti	Bagaimana penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Rata-rata ya yang di tempatkan disini sebagai operator itu minimal harus memiliki keterampilan komputer karena ini kan IT makanya minimal menguasai IT, ada juga yang SMA tapi dia sudah mengerti IT

Hasil Wawancara

Nama Informan : Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
 (Ibu A. Sugiratu .SE)
Hari dan Tanggal : Kamis, 1 Agustus 2019
Jam : 10.00-10.30 WITA
Disusun Jam : 21.00-22.30 WITA
Tempat Wawancara : Ruang Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Peneliti	Bagaimana prosedur pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Jadi prosedur nya itu harus punya KK dan sudah berusia 17 tahun keatas atau status sudah menikah kemudian mengisi dan menandatangani formulir permohonan KTP kemudian nanti datanya di verifikasi dulu kalau datanya sudah benar semua bisa langsung dilakukan perekaman dek
Peneliti	Apakah sistem pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep telah berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan yang di tetapkan ?
Informan	Iya sudah sesuai berjalan
Peneliti	Apakah jaminan tepat waktu pembuatan e-KTP sudah sesuai dengan SOP (<i>Standard Operating Prosedur</i>) yang telah ditentukan?
Informan	Kalau di SOP itukan memang proses pembuatan e-KTP bisa selesai dalam waktu satu hari dan kalau semua normal ya bisa saja, tapi biasanya kan kita juga kekurangan blanko ya dan itu memang dari pusat jadi kalau tidak ada blanko kita keluarkan suket dulu sebagai pengganti
Peneliti	Bagaimana sarana dan prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Kalau sarana nya itu sudah bagus saya lihat cuma kantornya ini yang kurang karena memang ini gedung lama dan sementara gedung baru masih dalam proses dibangun
Peneliti	Apakah sarana dan prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep telah sesuai dengan kebutuhan pelayanan perekaman e-KTP ?
Informan	Kalau dianggap sudah sesuai ya sudah sesuai cuma masih perlu diperbaiki

Peneliti	Bagaimana tata ruang tempat pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Kalau tata ruang saya rasa sudah bagus sudah memadai
Peneliti	Bagaimana kerjasama antar pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Kalau ini memang dibutuhkan kerjasama yang baik dan saya rasa sudah baguslah kerjasamanya
Peneliti	Bagaimana sikap pegawai ketika memberikan pelayanan e-KTP kepada masyarakat?
Informan	Sikapnya ramah sopan selalu senyum sapa, saya rasa sikap sudah bagus
Peneliti	Bagaimana disiplin pegawai dalam melayani masyarakat ?
Informan	Iya kalau disiplin itu memang harus dan saya rasa sudah bagus juga
Peneliti	Bagaimana loyalitas kelompok kerja pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Sudah bagus disini kami selalu berkoordinasi dengan baik antara satu dengan yang lain dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
Peneliti	Bagaimana kemampuan dan keterampilan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Sudah cukup baik semua disini juga ada bimtek nya untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan
Peneliti	Bagaimana kecermatan pegawai dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat ketika melakukan proses pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Kalau dibidang saya rasa sudah cukup cermat ketika ada keluhan kami selalu berusaha untuk menanggapi dengan baik
Peneliti	Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Informan	Saya rasa disini memang sudah terlatih semua disini jadi saya rasa sudah cukup baik lah
Peneliti	Bagaimana tindakan pegawai apabila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan dalam proses pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep?
Informan	Iya kita berusaha membantu menjelaskan apa yang menjadi kesulitannya kita berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat
Peneliti	Bagaimana ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Saya rasa sudah cukup bagus
Peneliti	Bagaimana dengan keluhan yang masuk telah digunakan/telah direalisasikan untuk memperbaiki pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep?
Informan	Iya langsung direalisasikan karena itu kan untuk kebutuhan masyarakat, jadi kita selalu meningkatkan bagaimana agar masyarakat selalu bisa mendapatkan pelayanan terbaik dari kami
Peneliti	Bagaimana latar belakang pendidikan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Disini ada yang s2, s1 SMA juga masih ada
Peneliti	Bagaimana penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Kalau itu saya rasa sudah sesuai

Hasil Wawancara

Nama Informan : Kepala Bidang Pengelola Informasi
Administrasi Kependudukan
(Bapak Rustam. D, S.Sos)
Hari dan Tanggal : Jum'at, 2 Agustus 2019
Jam : 09.00 – 09.30 WITA
Disusun Jam : 19.30 – 21.00 WITA
Tempat Wawancara : Ruang Sekretaris

Peneliti	Bagaimana prosedur pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	disini kan ada SOP nya, berdasar dengan SOP itu paling cepat 1 jam paling lambat itu 1x24 jam tapi itu di SOP nya ya tapi bisa saja 10 menit bisa tapi kalau normal ya, tapi kendalanya juga biasa kekurangan blanko dan ada masyarakat yang pernah merekam di luar dia tidak jujur makanya prosesnya lama, begitu direkam berarti sudah duplikat namanya itu salah satu jalan dia harus pindah ditempat asal dimana dia melakukan perekaman
Peneliti	Apakah sistem pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep telah berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan yang di tetapkan ?
Informan	Sudah, sesuai dengan SOP sudah lama berjalan
Peneliti	Apakah jaminan tepat waktu pembuatan e-KTP sudah sesuai dengan SOP (<i>Standard Operating Prosedur</i>) yang telah ditetapkan?
Informan	Iya sudah sesuai, kalau normal ya tapikan yang sering terjadi kekurangan blanko itukan kita tidak bisa ya karena dari pusat
Peneliti	Bagaimana sarana dan prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Kalau sarana nya memang kalau kami lihat sudah umur 7 tahunan itu alat tapi baru-baru ini sudah peremajaan alat termasuk komputer, server dan tahun lalu kita sudah peremajaan sebagian karena yang lalu itu bantuan, semua bantuan dari pusat sekarang ada edaran bahwa tidak ada lagi anggaran bantuan untuk sarana itu sehingga diminta kepada pemerintah kabupaten kota untuk mengadakan melalui APBD, alhamdulillah kemarin sudah 2 tahun berturut-turut kami di bantu banyak modal sarana khususnya alat ya baik itu komputer, printer maupun server. Jadi untuk sarana bisa dibilang lengkap lah tapi kalau prasarana mungkin karena gedungnya ya, kondisi gedung ini begini alhamdulillah juga kita kan sebenarnya sedang

	dibangunkan gedung baru di sebelah ini hanya masih dalam proses pengerjaan dan gedung yang sekarang ini adalah gedung lama bahkan ini gedung bekas juga jadi nanti akan pindah kalau proses pengerjaan nya sudah rampung semua akan tetapi kami juga belum mendapat kepastian kapan rampungnya
Peneliti	Apakah sarana dan prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep telah sesuai dengan kebutuhan pelayanan perekaman e-KTP ?
Informan	iya sudah sesuai
Peneliti	Bagaimana tata ruang tempat pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	iya inilah kondisi yang ada yang kita lihat ya jadi mereka masuk ini dalam kondisi begini, jadi kita model sesuai dengan kondisi pelayanan karena memang kondisi kantornya dibangun tidak sesuai tapi kita mengatur sesuai bagaimana layaknya pelayanan
Peneliti	Bagaimana kerjasama antar pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	ya lumayan kita saling membantu saling berkoordinasi satu bidang dengan bidang yang lain terkait dengan pencetakan e-KTP dan sampainya kemasyarakatan ya karena kita selain kita melakukan pelayanan e-KTP di kantor kita juga kelapangan melakukan pelayanan mobile ke desa lurah di setiap kecamatan baik itu di kepulauan maupun di daratan dan itu dilakukan dengan rutin, disamping itu kalau memang ada yang membutuhkan tergantung permintaan kita turun khususnya orang yang penyandang disabilitas ya kalau kami di panggil kami turun melakukan perekaman walaupun hanya satu orang karena kasihan mereka sudah sakit tidak bisa masuk rumah sakit karena tidak ada terbitnya BPJS karena tidak ada KTP Elektriknya sehingga kita lakukan perekaman setelah itu kita cetak langsung agar yang bersangkutan bisa langsung berobat
Peneliti	Bagaimana sikap pegawai ketika memberikan pelayanan e-KTP kepada masyarakat?
Informan	ya namanya pelayanan tidak dipungkiri, kita selalu berusaha senyum selalu berusaha untuk memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat tapi yang namanya orang dilayani ada saja puas tidak puasnya orang
Peneliti	Bagaimana disiplin pegawai dalam melayani masyarakat ?

Informan	ya lumayan lah karena kami khususnya di pihak ini kami paling banyak stafnya jadi disiplinnya sudah lumayan baik lah
Peneliti	Bagaimana loyalitas kelompok kerja pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Bagus, saling membantu satu sama lain kalau yang lain tidak ada yang lain bisa menggantikan karena masing-masing punya user ya
Peneliti	Bagaimana kemampuan dan keterampilan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	ya alhamdulillah mereka kan sudah paham, sejak awal sudah di bimtek peningkatan kapasitasnya
Peneliti	Bagaimana kecermatan pegawai dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat ketika melakukan proses pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	kalau itu normal ya lancar lah kecuali memang kan sekarang persoalan elemen data itu kan sekarang elemen data yang ada di sistem itu tidak semuanya bagus ya jadi kita kan tujuan kita menata jadi terkadang ada orang datanya ada di tempat lain nah itu kesulitannya kalau misalnya dia punya NIK ganda tapi kami punya administrator data base yang bisa masuk kedalam sistem yang tidak semua operator bisa tau yang bisa memindahkan atau mengupdate NIK-NIK yang ganda itu
Peneliti	Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	ya cermat lah sudah bagus
Peneliti	Bagaimana tindakan pegawai apabila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan dalam proses pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep?
Informan	ada perbedaan operator penginputan atau pengajuan dengan administrator data base, kalau terbentur disini dia bawa kesini administrator data base ini yang selesaikan karena keahliannya dan dia punya user yang bisa menyambung ke pusat
Peneliti	Bagaimana ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan

	Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	ya selalu saya katakan kalau bicara e-KTP memang kebutuhannya orang di e-KTP apalagi barangnya selalu terbatas dari pusat, KTP itu hibah dari pusat bukan kita yang belanjakan itupun selalu di batasi kemarin saja bulan lalu itu kita dikasih Cuma 500 keping sedangkan kebutuhan kita paling banyak, ada sekarang yang siap untuk dicetak itu sekitar seribu lima ratusan yah belum lagi itu yang rusak belum lagi yang kehilangan
Peneliti	Bagaimana dengan keluhan yang masuk telah digunakan/telah direalisasikan untuk memperbaiki pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep?
Informan	iya selalu kita lakukan kita carikan solusi agar persoalan-persoalan selalu kita kasih jalan yang terbaik
Peneliti	Bagaimana latar belakang pendidikan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Rata-rata saya lihat S.kom jadi operator perekaman dia rata-rata sarjana komputer
Peneliti	Bagaimana penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Iya sudah sesuai

Hasil Wawancara

Nama Informan : **Operator Pengelola e-KTP
(Risky Amelia)**
Hari dan Tanggal : **Jum'at, 2 Agustus 2019**
Jam : **10.00 – 10.30 WITA**
Disusun Jam : **21.00 – 22.30 WITA**
Tempat Wawancara : **Ruang Bidang Pengelola Informasi
Administrasi Kependudukan**

Peneliti	Bagaimana prosedur pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep?
Informan	Kalau disini prosedur nya bisa bawa foto copy KK terus kita verifikasi dulu setelah itu kita melakukan perekaman, setelah melakukan perekaman kita terbitkan suket
Peneliti	Apakah sistem pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep telah berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan yang di tetapkan ?
Informan	Iya sudah berjalan
Peneliti	Apakah jaminan tepat waktu pembuatan e-KTP sudah sesuai dengan SOP (<i>Standard Operating Prosedur</i>) yang telah ditentukan?
Informan	Kalau waktu perekaman iya sudah sesuai tapi untuk penerbitan e-KTP nya kadang masih terkendala dengan kesediaan blanko
Peneliti	Bagaimana sarana dan prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Terkait dengan SOP itu sarana dan prasarana nya sudah lumayan lengkap
Peneliti	Apakah sarana dan prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep telah sesuai dengan kebutuhan pelayanan perekaman e-KTP ?
Informan	Kalau perekamannya iya sudah sesuai karena tidak mungkin perekaman nya di selesaikan kalau alatnya tidak komplit
Peneliti	Bagaimana tata ruang tempat pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Sebenarnya sih masih jauh dalam kategori bagus ya, tapi kalau menurut kita sih dibanding dari yang kemarin-kemarin ini sudah

	jauh lebih baik
Peneliti	Bagaimana kerjasama antar pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Iya kerjasama kami alhamdulillah terjalin dengan baik dalam artian apabila ada operator yang bertugas tidak sempat hadir maka ada operator lain yang bersedia menggantikan
Peneliti	Bagaimana sikap pegawai ketika memberikan pelayanan e-KTP kepada masyarakat?
Informan	Kalau menurut kami sih sikap kita sudah sesuai dengan prosedur ya dan insyaAllah kami sudah melakukan yang terbaik untuk masyarakat
Peneliti	Bagaimana disiplin pegawai dalam melayani masyarakat ?
Informan	Alhamdulillah kami melayani sampai jam istirahat, terkadang juga jam istirahat tapi kalau masyarakatnya masih ada yang antri kami selesaikan
Peneliti	Bagaimana loyalitas kelompok kerja pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Seperti yang saya bilang tadi kami itu sama-sama memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat bagaimana supaya masyarakat bisa mendapat kepuasan dari pelayanan kami
Peneliti	Bagaimana kemampuan dan keterampilan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Kalau masalah kemampuan kami insyaAllah semua bisa, yang di tempatkan di operator perekaman e-KTP otomatis semua bisa jadi kalau masalah kemampuan dan keterampilan semua bisa
Peneliti	Bagaimana kecermatan pegawai dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat ketika melakukan proses pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Iya pintar-pintarnya kita terkadang masyarakat juga kan dalam tanda kutip kita tidak menyalahkan masyarakat kita berusaha bagaimana mengupayakan memberi pengertian sebaik mungkin agar masyarakat bisa menerima masalah-masalah, contoh seperti ini blanko KTP kita kan untuk saat ini mengeluarkan sukut untuk mengganti tapi terkadang masyarakat tidak mau

	menerima dia maunya blanko jadi bagaimana caranya kita membuat pengertian kepada masyarakat bahwa pengganti e-KTP itu adalah KTP yang bersifat sementara yang bisa digunakan dalam masa waktu 6 bulan dan setelah adanya blanko, kita kan blanko di subsidi dari pusat kalau tersedia blanko masyarakat bisa langsung ke kantor kami untuk cetak e-KTP aslinya
Peneliti	Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Ya alhamdulillah kami selalu berusaha untuk teliti dalam pelayanan perekaman e-KTP sehingga tidak terjadi kesalahan dalam penginputan data
Peneliti	Bagaimana tindakan pegawai apabila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan dalam proses pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep?
Informan	Iya kita membantu semaksimal mungkin kesulitan masyarakat, apabila ada masyarakat yang kurang paham kita kembali memberi pemahaman yang betul-betul masyarakat bisa paham
Peneliti	Bagaimana ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	InsyaAllah ketanggapan kita bagaimana kita kembali lagi memberi pelayanan maksimal kepada masyarakat dalam artian kita melakukan tugas kami sesuai dengan prosedur agar pelayanan kami bisa sesuai dengan keinginan masyarakat
Peneliti	Bagaimana dengan keluhan yang masuk telah digunakan/telah direalisasikan untuk memperbaiki pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep?
Informan	Iya segala keluhan-keluhan itu kami upayakan bagaimana supaya keluhan masyarakat dapat kita tanggulangi dalam artian apa yang di keluhkan masyarakat bisa kita lakukan perbaikan
Peneliti	Bagaimana latar belakang pendidikan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Disini minimal SMA/SMK paling tinggi s2

Hasil Wawancara

Nama Informan : Masyarakat yang menerima pelayanan e-KTP
 (Muhammad Daud)
Hari dan Tanggal : Jum'at, 9 Agustus 2019
Jam : 09.00-09.15 WITA
Disusun Jam : 21.00-21.30 WITA
Tempat Wawancara : Ruang Pelayanan

Peneliti	Bagaimana dengan prosedur sistem pelayanan e-KTP yang diberikan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Prosedurnya sudah bagus dan jelas
Peneliti	Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Iya ada papan informasinya
Peneliti	Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Cukup mudah
Peneliti	Bagaimana jaminan ketepatan waktu dalam proses pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Kadang lambat sedikit sih kalau waktunya
Peneliti	Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam proses pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Fasilitasnya sudah cukup bagus
Peneliti	Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Sikap pegawai sudah baik dan sopan
Peneliti	Bagaimana disiplin pegawai dalam melayani masyarakat ?
Informan	Cukup baik juga

Peneliti	Bagaimana kemampuan pegawai dalam melayani perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Sudah bagus kerjanya lumayan cepat
Peneliti	Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Sudah bagus juga mas
Peneliti	Apakah pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat dalam proses pelayanan perekaman e-KTP?
Informan	Iya pelayanan nya sudah baik



Hasil Wawancara

Nama Informan : Masyarakat yang menerima pelayanan e-KTP (Aminah)
Hari dan Tanggal : Jum'at, 9 Agustus 2019
Jam : 09.15-09.30 WITA
Disusun Jam : 21.30-22.00 WITA
Tempat Wawancara : Ruang Pelayanan

Peneliti	Bagaimana dengan prosedur sistem pelayanan e-KTP yang diberikan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Disini sudah bagus prosedurnya kak, tidak ribet juga
Peneliti	Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Papan informasinya ada kak
Peneliti	Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Lumayan mudah kak disini
Peneliti	Bagaimana jaminan ketepatan waktu dalam proses pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Kalau untuk waktunya kurang kak, kemarin saya lama sekali dibilang pegawainya 2 bulan bisa diambil e-KTP nya tapi saya sampai 5 bulan baru jadi
Peneliti	Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam proses pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Fasilitasnya sudah cukup bagus kak
Peneliti	Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Sikap pegawai cukup baik kak
Peneliti	Bagaimana disiplin pegawai dalam melayani masyarakat ?

Informan	Disiplin nya sudah baik juga kak tapi masih perlu ditingkatkan
Peneliti	Bagaimana kemampuan pegawai dalam melayani perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Kemampuan cukup bagus cepat prosesnya
Peneliti	Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Sudah cukup baik kak, pegawainya sudah cukup teliti dalam pelayanan
Peneliti	Apakah pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat dalam proses pelayanan perekaman e-KTP?
Informan	Lumayan kak, sudah cukup bagus pelayanannya



Hasil Wawancara

Nama Informan : Masyarakat yang menerima pelayanan e-KTP (Yusriadi)
Hari dan Tanggal : Jum'at, 9 Agustus 2019
Jam : 09.30-09.45 WITA
Disusun Jam : 22.00-22.30 WITA
Tempat Wawancara : Ruang Pelayanan

Peneliti	Bagaimana dengan prosedur sistem pelayanan e-KTP yang diberikan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Sudah cukup bagus dan jelas prosedurnya
Peneliti	Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Ada disediakan mas
Peneliti	Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Cukup mudah mas karena kartu keluarga ji saja kalau urus KTP kan
Peneliti	Bagaimana jaminan ketepatan waktu dalam proses pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Kalau waktunya cepat ji mas, sudah cukup baik
Peneliti	Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam proses pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Fasilitasnya sudah lumayan bagus, ruang tunggu sudah ada AC nya juga jadi tidak terlalu panas
Peneliti	Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Kalau sikap pegawainya ada yang baik ada juga yang kurang
Peneliti	Bagaimana disiplin pegawai dalam melayani masyarakat ?

Informan	Disiplinnya sudah cukup baik
Peneliti	Bagaimana kemampuan pegawai dalam melayani perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Sudah bagus, cepat ji juga prosesnya
Peneliti	Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Kecermatannya sudah cukup baik
Peneliti	Apakah pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat dalam proses pelayanan perekaman e-KTP?
Informan	Lumayan, sudah cukup profesional pegawainya



Hasil Wawancara

Nama Informan : Masyarakat yang menerima pelayanan e-KTP (Usman)
Hari dan Tanggal : Jum'at, 9 Agustus 2019
Jam : 09.45-10.00 WITA
Disusun Jam : 22.30-23.00 WITA
Tempat Wawancara : Ruang Pelayanan

Peneliti	Bagaimana dengan prosedur sistem pelayanan e-KTP yang diberikan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Prosedurnya sudah cukup jelas, ada di tempel di papan informasinya
Peneliti	Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Iya disediakan
Peneliti	Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Iya lumayan mudah
Peneliti	Bagaimana jaminan ketepatan waktu dalam proses pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Waktu perekamannya cukup cepat tapi harus menunggu lagi untuk penerbitan e-KTP nya
Peneliti	Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam proses pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Fasilitasnya sudah lengkap
Peneliti	Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Cukup baik pegawainya, ramah
Peneliti	Bagaimana disiplin pegawai dalam melayani masyarakat ?

Informan	Cukup baik juga disiplinnya
Peneliti	Bagaimana kemampuan pegawai dalam melayani perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Sudah bagus sih cepat kerjanya
Peneliti	Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?
Informan	Sudah cukup cermat
Peneliti	Apakah pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat dalam proses pelayanan perekaman e-KTP?
Informan	Lumayan, sudah bagus pelayanannya



Triangulasi Sumber

Pertanyaan 1 : Bagaimana prosedur sistem pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Informan	Jawaban
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep (Bapak Drs. H. Mustari, MM)	Kalau untuk pembuatan e-KTP alurnya yaitu mengambil nomor antrian, mendaftar, verifikasi berkas, perekaman, lalu menunggu sebentar untuk percetakan e-KTP. Pertama tama itukan harus memiliki kartu keluarga dan dia memiliki biodata didalam kartu keluarga minimal NIK itu bagi penduduk warga pangkep istilahnya yang sudah terdata dan sudah berumur 17 tahun atau belum 17 tahun tapi status sudah menikah itu sudah berhak untuk bisa direkam e-KTP tapi bagi penduduk yang istilahnya orang luar pindah domisili masuk kepangkep dari kabupaten lain kalau dia belum perekaman di tempat asalnya dia harus merekam disini tapi kalau dia sudah merekam di tempat asalnya dia tidak perlu lagi merekam disini cuma memperlihatkan surat pindah dari domisili daerah lain atau dari luar pangkep. Kalau prosedur pelayanan ya sudah berjalan sesuai dengan SOP nya, itu pun kalau meleset dari SOP misalnya kan kaya penerbitan KTP baru itu menggunakan pencetakan dalam satu hari itu tergantung juga dari jaringan, kalau jaringan bagus ya normal saja kedua juga kendalanya biasa kesediaan blanko
Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Ibu A. Sugiratu .SE)	Jadi prosedur nya itu harus punya KK dan sudah berusia 17 tahun keatas atau status sudah menikah kemudian mengisi dan menandatangani formulir permohonan KTP kemudian nanti datanya di verifikasi dulu kalau datanya sudah benar semua bisa langsung dilakukan perekaman dek

Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan (Bapak Rustam. D, S.Sos)	disini kan ada SOP nya, berdasar dengan SOP itu paling cepat 1 jam paling lambat itu 1x24 jam tapi itu di SOP nya ya tapi bisa saja 10 menit bisa tapi kalau normal ya, tapi kendalanya juga biasa kekurangan blanko dan ada masyarakat yang pernah merekam di luar dia tidak jujur makanya prosesnya lama, begitu direkam berarti sudah duplikat namanya itu salah satu jalan dia harus pindah ditempat asal dimana dia melakukan perekaman
Operator Pengelola e-KTP (Risky Amelia)	Kalau disini prosedur nya bisa bawa foto copy KK terus kita verifikasi dulu setelah itu kita melakukan perekaman, setelah melakukan perekaman kita terbitkan suket

Pertanyaan 2 : Apakah sistem pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep telah berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan yang di tetapkan ?

Informan	Jawaban
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep (Bapak Drs. H. Mustari, MM)	Kalau sistem pelayanan perekaman e-KTP itu memang istilahnya ini sudah standar baku dari pusat, aplikasinya memang standar jadi itu seragam seluruh indonesia model perekamannya, jadi ya sudah sesuai
Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Ibu A. Sugiratu .SE)	Iya sudah sesuai berjalan
Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan (Bapak Rustam. D, S.Sos)	Sudah, sesuai dengan SOP sudah lama berjalan
Operator Pengelola e-KTP (Risky Amelia)	Iya sudah berjalan

Pertanyaan 3 : Apakah jaminan tepat waktu pembuatan e-KTP sudah sesuai dengan SOP (*Standard Operating Prosedur*) yang telah ditentukan?

Informan	Jawaban
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep (Bapak Drs. H. Mustari, MM)	Karena kalau pengadaan blanko e-KTP kan dari pusat jadi kita cuma meminta, jadi biasa mungkin SOP nya e-KTP selesai dalam waktu satu hari tapi bisa lebih dari 5 hari atau bahkan sampai berbulan-bulan itu tergantung dari kesediaan blanko seperti ini kan lagi kosong lagi dan ini bukan cuma pangkep seluruh indonesia sama karena memang pencetakan blanko KTP itu di pusat dan memakan waktu agak lama makanya di jatah perdaerah mungkin cuma 500 keping dan yang jadi kendala memang ini kesediaan blanko juga
Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Ibu A. Sugiratu .SE)	Kalau di SOP itukan memang proses pembuatan e-KTP bisa selesai dalam waktu satu hari dan kalau semua normal ya bisa saja, tapi biasanya kan kita juga kekurangan blanko ya dan itu memang dari pusat jadi kalau tidak ada blanko kita keluarkan suket dulu sebagai pengganti
Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan (Bapak Rustam. D, S.Sos)	Iya sudah sesuai, kalau normal ya tapikan yang sering terjadi kekurangan blanko itukan kita tidak bisa ya karena dari pusat
Operator Pengelola e-KTP (Risky Amelia)	Kalau waktu perekaman iya sudah sesuai tapi untuk penerbitan e-KTP nya kadang masih terkendala dengan kesediaan blanko

Pertanyaan 4 : Bagaimana sarana dan prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Informan	Jawaban
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep (Bapak Drs. H. Mustari, MM)	Ya kalau masalah sarana prasarana sudah cukup memadai juga sudah di lengkapi dengan sistem pencetakan, printer e-KTP itu ada 7 kalau alat semua sudah lengkap

Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Ibu A. Sugiratu .SE)	Kalau sarana nya itu sudah bagus saya lihat cuma kantornya ini yang kurang karena memang ini gedung lama dan sementara gedung baru masih dalam proses dibangun
Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan (Bapak Rustam. D, S.Sos)	Kalau sarana nya memang kalau kami lihat sudah umur 7 tahunan itu alat tapi baru-baru ini sudah peremajaan alat termasuk komputer, server dan tahun lalu kita sudah peremajaan sebagian karena yang lalu itu bantuan, semua bantuan dari pusat sekarang ada edaran bahwa tidak ada lagi anggaran bantuan untuk sarana itu sehingga diminta kepada pemerintah kabupaten kota untuk mengadakan melalui APBD, alhamdulillah kemarin sudah 2 tahun berturut-turut kami di bantu banyak modal sarana khususnya alat ya baik itu komputer, printer maupun server. Jadi untuk sarana bisa dibilang lengkap lah tapi kalau prasarana mungkin karena gedungnya ya, kondisi gedung ini begini alhamdulillah juga kita kan sebenarnya sedang dibangun gedung baru di sebelah ini hanya masih dalam proses pengerjaan dan gedung yang sekarang ini adalah gedung lama bahkan ini gedung bekas juga jadi nanti akan pindah kalau proses pengerjaan nya sudah rampung semua akan tetapi kami juga belum mendapat kepastian kapan rampungnya
Operator Pengelola e-KTP (Risky Amelia)	Terkait dengan SOP itu sarana dan prasarana nya sudah lumayan lengkap

Pertanyaan 5 : Apakah sarana dan prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep telah sesuai dengan kebutuhan pelayanan perekaman e-KTP ?

Informan	Jawaban
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep (Bapak Drs. H. Mustari, MM)	Kalau masalah kebutuhan ya sudah sesuai tapi namanya kebutuhan kan tidak pernah istilahnya tercukupi tetap harus ditingkatkan terus dan antisipasi

	juga kalau misalnya ada kerusakan jadi yang namanya cadangan kan harus ada jadi yang namanya kebutuhan itu ya pasti mau ditingkatkan terus
Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Ibu A. Sugiratu .SE)	Kalau dianggap sudah sesuai ya sudah sesuai cuma masih perlu diperbaiki
Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan (Bapak Rustam. D, S.Sos)	iya sudah sesuai
Operator Pengelola e-KTP (Risky Amelia)	Kalau perekamannya iya sudah sesuai karena tidak mungkin perekamannya di selesaikan kalau alatnya tidak komplit

Pertanyaan 6 : Bagaimana tata ruang tempat pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Informan	Jawaban
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep (Bapak Drs. H. Mustari, MM)	Kalau masalah tata ruang memang istilahnya disini belum maksimal karena inikan kantor gedung lama dan ini pun juga kantor bekas dulu, sementara kantor disudicapil masih dibangun tapi ya kalau tata ruang kami maksimalkan layaknya ruang pelayanan
Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Ibu A. Sugiratu .SE)	Kalau tata ruang saya rasa sudah bagus sudah memadai
Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan (Bapak Rustam. D, S.Sos)	iya inilah kondisi yang ada yang kita lihat ya jadi mereka masuk ini dalam kondisi begini, jadi kita model sesuai dengan kondisi pelayanan karena memang kondisi kantornya dibangun tidak sesuai tapi kita mengatur sesuai bagaimana layaknya pelayanan
Operator Pengelola e-KTP (Risky Amelia)	Sebenarnya sih masih jauh dalam kategori bagus ya, tapi kalau menurut kita sih dibanding dari yang kemarin-kemarin ini sudah jauh lebih baik

Pertanyaan 7 : Bagaimana kerjasama antar pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Informan	Jawaban
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep (Bapak Drs. H. Mustari, MM)	Kalau masalah kerja sama ya harus karena dari setiap bidang kan saling terkait jadi kerja sama harus ada
Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Ibu A. Sugiratu .SE)	Kalau ini memang dibutuhkan kerjasama yang baik dan saya rasa sudah baguslah kerjasamanya
Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan (Bapak Rustam. D, S.Sos)	yah lumayan kita saling membantu saling berkoordinasi satu bidang dengan bidang yang lain terkait dengan pencetakan e-KTP dan sampainya kemasyarakat ya karena kita selain kita melakukan pelayanan e-KTP di kantor kita juga kelapangan melakukan pelayanan mobile ke desa lurah di setiap kecamatan baik itu di kepulauan maupun di daratan dan itu dilakukan dengan rutin, disamping itu kalau memang ada yang membutuhkan tergantung permintaan kita turun khususnya orang yang penyandang disabilitas ya kalau kami di panggil kami turun melakukan perekaman walaupun hanya satu orang karena kasihan mereka sudah sakit tidak bisa masuk rumah sakit karena tidak ada terbitnya BPJS karena tidak ada KTP Elektriknya sehingga kita lakukan perekaman setelah itu kita cetakkan langsung agar yang bersangkutan bisa langsung berobat
Operator Pengelola e-KTP (Risky Amelia)	Iya kerjasama kami alhamdulillah terjalin dengan baik dalam artian apabila ada operator yang bertugas tidak sempat hadir maka ada operator lain yang bersedia menggantikan

Pertanyaan 8 : Bagaimana sikap pegawai ketika memberikan pelayanan e-KTP kepada masyarakat?

Informan	Jawaban
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep (Bapak Drs. H. Mustari, MM)	Ya kalau sikap sesuai juga dengan SOP nya karena disini kan ada juga bimbingan nya bagaimana ketika berhadapan dengan masyarakat, bagaimana melayani dengan baik
Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Ibu A. Sugiratu .SE)	Sikapnya ramah sopan selalu senyum sapa, saya rasa sikap sudah bagus
Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan (Bapak Rustam. D, S.Sos)	ya namanya pelayanan tidak dipungkiri, kita selalu berusaha senyum selalu berusaha untuk memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat tapi yang namanya orang dilayani ada saja puas tidak puasnya orang
Operator Pengelola e-KTP (Risky Amelia)	Kalau menurut kami sih sikap kita sudah sesuai dengan prosedur ya dan insyaAllah kami sudah melakukan yang terbaik untuk masyarakat

Pertanyaan 9 : Bagaimana disiplin pegawai dalam melayani masyarakat ?

Informan	Jawaban
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep (Bapak Drs. H. Mustari, MM)	Kalau masalah disiplin ya lumayan, kita sudah mulai buka pelayanan jam 8 sampai waktu istirahat
Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Ibu A. Sugiratu .SE)	Iya kalau disiplin itu memang harus dan saya rasa sudah bagus juga
Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan (Bapak Rustam. D, S.Sos)	ya lumayan lah karena kami khususnya di pihak ini kami paling banyak stafnya jadi disiplinnya sudah lumayan baik lah
Operator Pengelola e-KTP (Risky Amelia)	Alhamdulillah kami melayani sampai jam istirahat, terkadang juga jam istirahat tapi kalau masyarakatnya masih ada yang antri kami selesaikan

Pertanyaan 10 : Bagaimana loyalitas kelompok kerja pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Informan	Jawaban
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep (Bapak Drs. H. Mustari, MM)	Kalau loyalitas ya baguslah, Kita biasa turun bersama kekantor lurah untuk melayani masyarakat secara langsung
Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Ibu A. Sugiratu .SE)	Sudah bagus disini kami selalu berkoordinasi dengan baik antara satu dengan yang lain dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan (Bapak Rustam. D, S.Sos)	Bagus, saling membantu satu sama lain kalau yang lain tidak ada yang lain bisa menggantikan karena masing-masing punya user ya
Operator Pengelola e-KTP (Risky Amelia)	Seperti yang saya bilang tadi kami itu sama-sama memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat bagaimana supaya masyarakat bisa mendapat kepuasan dari pelayanan kami

Pertanyaan 11 : Bagaimana kemampuan dan keterampilan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Informan	Jawaban
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep (Bapak Drs. H. Mustari, MM)	Disini kan yang kita pakai sebagai operator tidak sembarang orang yang jelas dia sudah menguasai minimal alat-alat perekaman dan itukan ada bimtek nya dulu, jadi kalau kemampuan dan keterampilan sudah dibilang cukup memadai lah tapikan itu juga tetap harus di tingkatkan terus

Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Ibu A. Sugiratu .SE)	Sudah cukup baik semua disini juga ada bimtek nya untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan
Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan (Bapak Rustam. D, S.Sos)	ya alhamdulillah mereka kan sudah paham, sejak awal sudah di bimtek peningkatan kapasitasnya
Operator Pengelola e-KTP (Risky Amelia)	kalau masalah kemampuan kami insyaAllah semua bisa, yang di tempatkan di operator perekaman e-KTP otomatis semua bisa jadi kalau masalah kemampuan dan keterampilan semua bisa

Pertanyaan 12 : Bagaimana kecermatan pegawai dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat ketika melakukan proses pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Informan	Jawaban
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep (Bapak Drs. H. Mustari, MM)	Ya kalau masalah keluhan ya selalu kita tanggapi, kita selalu maksimalkan pelayanan agar bisa sesuai dengan keinginan masyarakat
Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Ibu A. Sugiratu .SE)	Kalau dibilang saya rasa sudah cukup cermat ketika ada keluhan kami selalu berusaha untuk menanggapi dengan baik
Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan (Bapak Rustam. D, S.Sos)	kalau itu normal ya lancar lah kecuali memang kan sekarang persoalan elemen data itukan sekarang elemen data yang ada di sistem itu tidak semuanya bagus ya jadi kita kan tujuan kita menata jadi terkadang ada orang datanya ada di tempat lain nah itu kesulitannya kalau misalnya dia punya NIK ganda tapi kami punya administrator data base yang bisa masuk kedalam sistem yang tidak semua operator bisa tau yang bisa memindahkan atau mengupdate NIK-NIK yang ganda itu

<p>Operator Pengelola e-KTP (Risky Amelia)</p>	<p>Iya pintar-pintarnya kita terkadang masyarakat juga kan dalam tanda kutip kita tidak menyalahkan masyarakat kita berusaha bagaimana mengupayakan memberi pengertian sebaik mungkin agar masyarakat bisa menerima masalah-masalah, contoh seperti ini blanko KTP kita kan untuk saat ini mengeluarkan suket untuk mengganti tapi terkadang masyarakat tidak mau menerima dia maunya blanko jadi bagaimana caranya kita membuat pengertian kepada masyarakat bahwa pengganti e-KTP itu adalah KTP yang bersifat sementara yang bisa digunakan dalam masa waktu 6 bulan dan setelah adanya blanko, kita kan blanko di subsidi dari pusat kalau tersedia blanko masyarakat bisa langsung ke kantor kami untuk cetak e-KTP aslinya</p>
--	--

Pertanyaan 13 : Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Informan	Jawaban
<p>Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep (Bapak Drs. H. Mustari, MM)</p>	<p>Kalau kecermatan sepanjang yang saya lihat ini ya sudah bagus karena disini kan ada istilahnya verifikasi data jadi data yang masuk operator itu melalui verifikasi dulu data apa yang kurang setelah diverifikasi baru masuk operator jadi betul-betul di cermati data yang ada sehingga layak dimasukkan</p>
<p>Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Ibu A. Sugiratu .SE)</p>	<p>Saya rasa disini memang sudah terlatih semua disini jadi saya rasa sudah cukup baik lah</p>
<p>Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan (Bapak Rustam. D, S.Sos)</p>	<p>ya cermat lah sudah bagus</p>
<p>Operator Pengelola e-KTP (Risky Amelia)</p>	<p>Ya alhamdulillah kami selalu berusaha untuk teliti dalam pelayanan perekaman e-KTP sehingga tidak terjadi kesalahan dalam penginputan data</p>

Pertanyaan 14 : Bagaimana tindakan pegawai apabila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan dalam proses pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep?

Informan	Jawaban
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep (Bapak Drs. H. Mustari, MM)	Biasanya kalau masalah kaya begini seperti ada masyarakat yang lumpuh tidak bisa kekantor karena kondisinya mungkin ya kita datangi kerumahnya sepanjang masih wilayah daratan kecuali kepulauan, kalau daratan selama masih bisa kita jangkau kita datangi kerumahnya. Jadi disini juga ada yang namanya pelayanan mobile istilahnya itu tergantung dari pihak kelurahan atau desa meminta kami untuk melakukan perekaman untuk warga kami turun lagi kalau wilayah kepulauan itu memang ada jadwalnya
Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Ibu A. Sugiratu .SE)	Iya kita berusaha membantu menjelaskan apa yang menjadi kesulitannya kita berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat
Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan (Bapak Rustam. D, S.Sos)	ada perbedaan operator penginputan atau pengajuan dengan administrator data base, kalau terbentur disini dia bawa kesini administrator data base ini yang selesaikan karena keahliannya dan dia punya user yang bisa menyambung ke pusat
Operator Pengelola e-KTP (Risky Amelia)	Iya kita membantu semaksimal mungkin kesulitan masyarakat, apabila ada masyarakat yang kurang paham kita kembali memberi pemahaman yang betul-betul masyarakat bisa paham

Pertanyaan 15 : Bagaimana ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Informan	Jawaban
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep (Bapak Drs. H. Mustari, MM)	Kalau masalah ketanggapan nya ya saya kira sudah cukup baik karena sekarang operator kan berhadapan langsung dengan masyarakat jadi masyarakat bisa langsung tanya apa kekurangannya tidak ada istilah data saja dia kerja, jadi kalau ada data-data nya kurang sempurna bisa langsung di tanya jadi ada proses tanya jawab begitu
Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Ibu A. Sugiratu .SE)	Saya rasa sudah cukup bagus
Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan (Bapak Rustam. D, S.Sos)	ya selalu saya katakan kalau bicara e-KTP memang kebutuhannya orang di e-KTP apalagi barangnya selalu terbatas dari pusat, KTP itu hibah dari pusat bukan kita yang belanjakan itupun selalu di batasi kemarin saja bulan lalu itu kita dikasih Cuma 500 keping sedangkan kebutuhan kita paling banyak, ada sekarang yang siap untuk dicetak itu sekitar seribu lima ratusan yah belum lagi itu yang rusak belum lagi yang kehilangan
Operator Pengelola e-KTP (Risky Amelia)	Insyallah ketanggapan kita bagaimana kita kembali lagi memberi pelayanan maksimal kepada masyarakat dalam artian kita melakukan tugas kami sesuai dengan prosedur agar pelayanan kami bisa sesuai dengan keinginan masyarakat

Pertanyaan 16 : Bagaimana dengan keluhan yang masuk telah digunakan/telah direalisasikan untuk memperbaiki pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep?

Informan	Jawaban
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep (Bapak Drs. H. Mustari, MM)	Jadi semua pelayanan itu langsung berhadapan dengan masyarakat, jadi ketika ada keluhan bisa langsung ditanggapi. Jadi saya kira ketika ada keluhan kita berusaha semaksimal mungkin untuk memperbaikinya

Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Ibu A. Sugiratu .SE)	Iya langsung direalisasikan karena itu kan untuk kebutuhan masyarakat, jadi kita selalu meningkatkan bagaimana agar masyarakat selalu bisa mendapatkan pelayanan terbaik dari kami
Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan (Bapak Rustam. D, S.Sos)	iya selalu kita lakukan kita carikan solusi agar persoalan-persoalan selalu kita kasih jalan yang terbaik
Operator Pengelola e-KTP (Risky Amelia)	Iya segala keluhan-keluhan itu kami upayakan bagaimana supaya keluhan masyarakat dapat kita tanggulasi dalam artian apa yang di keluhkan masyarakat bisa kita lakukan perbaikan

Pertanyaan 17 : Bagaimana latar belakang pendidikan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Informan	Jawaban
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep (Bapak Drs. H. Mustari, MM)	Kalau disini ya berjenjang kalau pendidikan tertinggi di sini s2 paling rendah SMA/SMK
Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Ibu A. Sugiratu .SE)	Disini ada yang s2, s1 SMA juga masih ada
Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan (Bapak Rustam. D, S.Sos)	Rata-rata saya lihat S.kom jadi operator perekaman dia rata-rata sarjana komputer
Operator Pengelola e-KTP (Risky Amelia)	Disini minimal SMA/SMK paling tinggi s2

Pertanyaan 18 : Bagaimana penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Informan	Jawaban
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep (Bapak Drs. H. Mustari, MM)	Rata-rata ya yang di tempatkan disini sebagai operator itu minimal harus memiliki keterampilan komputer karena

	ini kan IT makanya minimal menguasai IT, ada juga yang SMA tapi dia sudah mengerti IT
Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Ibu A. Sugiratu .SE)	Kalau itu saya rasa sudah sesuai
Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan (Bapak Rustam. D, S.Sos)	Iya sudah sesuai

Pertanyaan 19 : Bagaimana dengan prosedur sistem pelayanan e-KTP yang diberikan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Informan	Jawaban
Muhammad Daud	Prosedurnya sudah bagus dan jelas
Aminah	Disini sudah bagus prosedurnya kak, tidak ribet juga
Yusriadi	Sudah cukup bagus dan jelas prosedurnya
Usman	Prosedurnya sudah cukup jelas, ada di tempel di papan informasinya

Pertanyaan 20 : Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Informan	Jawaban
Muhammad Daud	Iya ada papan informasinya
Aminah	Papan informasinya ada kak
Yusriadi	Ada disediakan mas
Usman	Iya disediakan

Pertanyaan 21 : Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Informan	Jawaban
Muhammad Daud	Cukup mudah
Aminah	Lumayan mudah kak disini
Yusriadi	Cukup mudah mas karena kartu keluarga ji saja kalau urus KTP kan
Usman	Iya lumayan mudah

Pertanyaan 22 : Bagaimana jaminan ketepatan waktu dalam proses pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Informan	Jawaban
Muhammad Daud	Kadang lambat sedikit sih kalau waktunya
Aminah	Kalau untuk waktunya kurang kak, kemarin saya lama sekali dibilang pegawainya 2 bulan bisa diambil e-KTP nya tapi saya sampai 5 bulan baru jadi
Yusriadi	Kalau waktunya cepat ji mas, sudah cukup baik
Usman	Waktu perekamannya cukup cepat tapi harus menunggu lagi untuk penerbitan e-KTP nya

Pertanyaan 23 : Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam proses pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Informan	Jawaban
Muhammad Daud	Fasilitasnya sudah cukup bagus
Aminah	Fasilitasnya sudah cukup bagus kak
Yusriadi	Fasilitasnya sudah lumayan bagus, ruang tunggu nya sudah ada AC nya juga jadi tidak terlalu panas
Usman	Fasilitasnya sudah lengkap

Pertanyaan 24 : Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Informan	Jawaban
Muhammad Daud	Sikap pegawai sudah baik dan sopan
Aminah	Sikap pegawai cukup baik kak
Yusriadi	Kalau sikap pegawainya ada yang baik ada juga yang kurang
Usman	Cukup baik pegawainya, ramah

Pertanyaan 25 : Bagaimana disiplin pegawai dalam melayani masyarakat ?

Informan	Jawaban
Muhammad Daud	Cukup baik juga
Aminah	Disiplin nya sudah baik juga kak tapi masih perlu ditingkatkan
Yusriadi	Disiplinnya sudah cukup baik
Usman	Cukup baik juga disiplinnya

Pertanyaan 26 : Bagaimana kemampuan pegawai dalam melayani perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Informan	Jawaban
Muhammad Daud	Sudah bagus kerjanya lumayan cepat

Aminah	Kemampuan cukup bagus cepat prosesnya
Yusriadi	Sudah bagus, cepat ji juga prosesnya
Usman	Sudah bagus sih cepat kerjanya

Pertanyaan 27 : Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani perekaman e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep ?

Informan	Jawaban
Muhammad Daud	Sudah bagus juga mas
Aminah	Sudah cukup baik kak, pegawainya sudah cukup teliti dalam pelayanan
Yusriadi	Kecermatannya sudah cukup baik
Usman	Sudah cukup cermat

Pertanyaan 28 : Apakah pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat dalam proses pelayanan perekaman e-KTP?

Informan	Jawaban
Muhammad Daud	Iya pelayanan nya sudah baik
Aminah	Lumayan kak, sudah cukup bagus pelayanannya
Yusriadi	Lumayan, sudah cukup profesional pegawainya
Usman	Lumayan, sudah bagus pelayanannya



1. Foto saat wawancara (Foto-foto informan)



Gambar 1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep (Drs. H. Mustari, MM)



Gambar 2. Kepala Badan Pelayanan Pendaftaran Penduduk (A. Sugiratu, SE)



Gambar 3. Kepala Badan Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan
(Rustam. D, S.Sos)



Gambar 4. Operator Pengelola e-KTP (Risky Amelia)



Gambar 5. Masyarakat yang menerima pelayanan e-KTP (Muhammad Daud)



Gambar 6. Masyarakat yang menerima pelayanan e-KTP (Aminah)



Gambar 7. Masyarakat yang menerima pelayanan e-KTP (Yusriadi)



Gambar 8. Masyarakat yang menerima pelayanan e-KTP (Usman)

2. Foto Observasi



Gambar 9. Gedung Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep



Gambar 10. Suasana Ruang Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep



**LAMPIRAN 4
SURAT PENELITIAN, DAFTAR
RIWAYAT HIDUP**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT-

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 E-mail :lp3munismuh@plasa.com



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 2691/05/C.4-VIII/VII/37/2019

26 Dzulqa'dah 1440 H

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

29 July 2019 M

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak / Ibu Bupati Pangkep

Cq. Ka. Badan Kesbang, Politik & Linmas

di -

Pangkep

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 822/C.4-II/VII/40/2019 tanggal 27 Juli 2019, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : FARHAN DANI SAPUTRA

No. Stambuk : 10572 0539415

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"Efektivitas Sistem Pelayanan Perंकaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) ditinjau dari Kualitas Sumber Daya Manusia dan Fasilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 3 Agustus 2019 s/d 3 Oktober 2019.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran katziraa.

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ



Ketua LP3M,

Dr.Ir. Abubakar Idhan,MP.

NBM 101 7716



PEMERINTAH KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN
KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Sultan Hasanuddin ☎(0410) 21200 Ext 146 Pangkajene

Pangkajene, 30 Juli 2019

K e p a d a,

Nomor : 070/239/VII/KKBP/2019
Lampiran : -
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Yth . Kadis Kependudukan dan Catatan
Sipil Kab.Pangkep
Di-

Tempat

Berdasarkan Surat Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 2691/05/C.4-VIII/VII/37/2019 Tanggal 29 Juli 2019 Perihal Izin Penelitian, maka disampaikan bahwa yang tersebut di bawah ini :

N a m a : **FARHAN DANI SAPUTRA**
No. Stambuk : 10572 0539415
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud akan melakukan Penelitian di Daerah/Instansi Bapak dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul :

"EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN PEREKAMAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRIK (E-KTP) DI TINJAU DARI KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIAN DAN FASILITAS PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PANGKEP"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal : 03 Agustus s/d 03 Oktober 2019

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka pada prinsipnya Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan:

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan harus melapor kepada Pemerintah setempat.
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan.
3. Mentaati semua Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat-istiadat setempat
4. Menyerahkan 2 (Dua) exemplar copy hasil "PENELITIAN" kepada Bupati Pangkep Cq. Kepala Kantor Kesbangpol dan Balitbangda.
5. Surat ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan di atas.

Demikian disampaikan untuk diketahui dan menjadi bahan selanjutnya,-



TEMBUSAN : Kepada Yth

1. Bupati Pangkep di Pangkajene;
2. Kepala Balitbangda Kab. Pangkep di Pangkajene;
3. Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar di Makassar;

Sdr(i) FARHAN DANI SAPUTRA;

----- P e r t i n g g a l -----



**PEMERINTAH KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan H. M. Arsyad. B. Nomor 25 Pangkajene 90611 ☎ (0410) 21173 email : dukcapil_pangkep@yahoo.com

Pangkajene, Oktober 2019

K e p a d a

Nomor : 470/ IX/2019
Lampiran :
Perihal : Keterangan Telah me-
laksanakan penelitian.

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

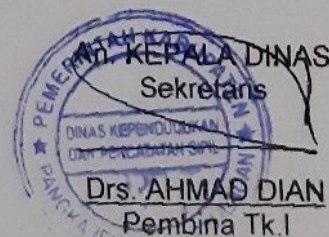
di -
Makassar

Berdasarkan Surat Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah
Makassar Nomor : 2691/05/C.4-VIII/II/37/2019 tanggal 29 Juli 2019
perihal izin penelitian mahasiswa :

Nama : FARHAN DANI SAPUTRA
Stambuk : 10572 05394 15
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian dalam
rangka penyusunan Skripsi dengan judul " **EFEKTIVITAS SISTEM
PELAYANAN PEREKAMAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRIK
(E-KTP) DI TINJAU DARI KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN
FASILITAS PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PANGKEP** " mulai tanggal 3 Agustus s/d 3 Oktober 2019.

Demikian Keterangan ini diberikan untuk dipergunakan
sebagaimana mestinya.


Kepala Dinas
Sekretaris
Drs. AHMAD DIAN
Pembina Tk.I

NIP.19670829 199302 1 002

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Farhan Dani Saputra
 Tempat, Tanggal Lahir : Baliase, 15 Februari 1997
 Agama : Islam
 Alamat : Jl. A.P Pettarani 1 No 1
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Suku/Bangsa : Bugis / Indonesia
 Status : Belum Kawin



DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Muh. Akbar
 Nama Ibu : Neneng Sariah
 Pekerjaan Ayah : Karyawan Swasta
 Pekerjaan Ibu : IRT
 Alamat Orang Tua : Jl. Sungai Kuyang, Teluk Bayur, Kabupaten Berau

RIWAYAT PENDIDIKAN

2003 – 2009 : SD Negeri 002 Sambaliung
 2009 – 2012 : SMP Negeri 8 Berau
 2012 – 2015 : SMK Negeri 1 Berau