

## PELAKSANAAN PELAYANAN E-KTP DI KECAMATAN BUBUTAN

**Dwi Aryana Saputra**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945,  
Surabaya

### ABSTRACT

**IMPLEMENTATION SERVICES E-KTP IN DISTRICT BUBUTAN** *This thesis entitled "Implementation of E-ktp Services in District Bubutan". The issues raised in this research is how the implementation of E-ID card service in the district lathe, and the extent of the development of such services. The method used in this penelitian is a qualitative research method that is the case study. which focuses intensively on a specific object by studying a case. Qualitative research aims to explain the phenomenon of the deep - inside through data collection. The sampling technique in this research is the snow ball technique (snowball). As the name implies this technique is a technique of determining an initial informant small and then growing more and more because the information submitted by the informant to get informants lain. Qualitative approach, data obtained from the field drawn conclusions that are specific to the general. Data collection techniques used in this research through data reduction, data display, draw conclusions verification.*

**Keywords: Publik Service E-KTP**

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan adminisitratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik atau pemerintah. Sebagai sebuah negara yang memiliki jumlah penduduk yang tinggi, Indonesia merupakan negara yang memiliki dasar-dasar pelayanan publik yaitu sesuai dengan yang ada di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Indonesia merupakan sebuah negara hukum yang semua kebijakan dan peraturan. Disesuaikan dengan Undang - Undang Dasar 1945 yang telah mengalami amandemen. Pada tingkat pengaturan kebijakan ada beberapa jenjang tingkatan yakni mulai dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah/Provinsi, Pemerintah Kota, Kecamatan, Kelurahan/Desa.

Kemudian pada tingkat RT dan Rw. Dengan jumlah penduduk yang mencapai 237.556.363 jiwa (Sensus 2010) Indonesia membuat sebuah kebijakan yang dapat

mengatur tentang administrasi penduduk. Kebijakan ini bertujuan untuk mencatat dan mengawasi perkembangan jumlah penduduk yang ada pada suatu wilayah. Pencatatan ini biasanya dilakukan di kantor Kecamatan maupun Kelurahan.

Salah satu pelayanan yang dapat dilakukan di Kecamatan adalah pembuatan E-KTP. Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau yang disingkat E-KTP merupakan kartu identitas penduduk yang didesain dengan autentifikasi dan pengaman data tinggi dengan menanamkan chip di dalam kartu yang mempunyai kemampuan *autentifikasi, enkripsi* dan tanda tangan digital.

Pelayanan pembuatan E-KTP merupakan salah satu terobosan yang baru di dalam administrasi publik yang ada di Indonesia. Sesuai dengan Peraturan Nomor 35 Tahun 2010 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) secara nasional keberadaan E-KTP memiliki peranan penting di dalam peningkatan pelayanan publik yang ada di Indonesia.

Fakta yang terungkap di Kecamatan Bubutan bahwa penyerahan E-KTP yang sudah jadi tidak kunjung di berikan. Pihak Kecamatan Bubutan menyampaikan bahwa keterlambatan ini di sebabkan oleh banyak faktor dan kondisi. Dengan demikian, berdasarkan latar belakang yang telah di bahas di atas peneliti mengangkat masalah “Pelaksanaan pelayanan E-KTP di Kecamatan Bubutan” Berdasarkan latar belakang tersebut maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, dirumuskan sebagai Pelaksanaan pelayanan E-KTP di Kecamatan Bubutan Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka tujuan yang akan di capai dari penelitian ini Pelaksanaan pelayanan E-KTP di Kecamatan Bubutan Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan  
Diharapkan sebagai bentuk penerapan/aplikasi dari kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang telah di peroleh di dalam bangku perkuliahan untuk diterapkan pada tataran pelaksanaannya.
2. Bagi pemerintah / kecamatan  
Bagi Kecamatan, hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan sedikit evaluasi terhadap kinerja terhadap pelayanan publik yang masih kurang dan dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas lagi ke depannya.

### **Kajian Teori**

Penelitian terdahulu Entis sutisna (2004), dalam penelitiannya yang berjudul “kualitas pelayanan puskesmas kecamatan cakung Jakarta timur”. Tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui serta menganalisa kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas kecamatan cakung Jakarta timur. Hasil penelitiannya adalah pemberian layanan yang ada di puskesmas cakung Jakarta timur belum menunjukkan tingkat kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan. Hal ini berdasarkan dari persepsi dan harapan masyarakat yang menggunakan jasa kesehatan yang

menunjukkan hasil nilai kesenjangan atau Gap dengan nilai skor negative dari keseluruhan dimensi baik dimensi *tangible, reability, responsiveness, assurance*, maupun *emphaty*. Pelayanan yang diberikan selama ini hanya mengacu pada prosedur serta pola pikir dari petugas yang merasa bahwa pasienlah yang membutuhkan, padahal dalam era *serverqual* sekarang ini justru sebaliknya bahwa puskesmas atau organisasi publiklah yang sangat membutuhkan masyarakat

#### Landasan teori

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di Bawah kabupaten atau kota. Kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan kelurahan. Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota (PP.19 tahun 2008). Kedudukan kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten /kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat. Pembentukan kecamatan adalah pemberian status pada wilayah tertentu sebagai kecamatan di kabupaten/kota. Penghapusan kecamatan adalah penyatuan kecamatan yang dihapus kepada kecamatan lain. Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, kecamatan merupakan satuan kerja perangkat daerah (SKPD) kabupaten/kota yang mempunyai wilayah kerja tertentu yang dipimpin oleh seorang camat.

Dengan pengertian peayanan public Undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

pelayan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa , dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan Publik menurut Roth (1926:1) adalah sebagai berikut: pelayanan public didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan)

Sedangkan Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: pelayanan publik adalah kepercayaan publik. warga Negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung jawaban menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Pengertian pelayanan publik dari *Wikipedia* adalah sebagai berikut: pelayanan publik adalah istilah untuk layanan yang disediakan oleh

pemerintah kepada warga negaranya, baik secara langsung (melalui sektor publik) atau dengan membiayai pemberian pelayanan swasta. Istilah ini dikaitkan dengan *consensus social* (biasanya diwujudkan melalui pemilihan demokratis), yaitu bahwa layanan tertentu harus tersedia untuk semua kalangan tanpa memandang pendapatan mereka. Bahkan apabila layanan-layanan umum tersebut tersedia secara umum atau dibiayai oleh umum, layanan-layanan tersebut, karena alasan politis atau social, berada dibawah peraturan/regulasi yang lebih tinggi daripada peraturan yang berlaku untuk sektor ekonomi. Istilah layanan public juga merupakan istilah lain untuk layanan sipil.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan terhadap masyarakat. Hal itu tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998).

Lembaga Administrasi Negara (1998) menjelaskan pelayanan public sebagai bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan public dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam era masyarakat yang telah mampu berpandangan kritis dan mampu memberikan pandangan yang dinamis, birokrasi public sebagai pelaksana dan pengemban tanggung jawab pelayanan public masyarakat, dituntut untuk memberikan pelayanan public yang professional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001).

Pelayanan publik yang professional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut:

1. Efektif dengan lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
2. Sederhana dalam tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), dalam hal :
  - a) Prosedur/tata cara pelayanan
  - b) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan *administrative*
  - c) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan layanan
  - d) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran layanan
  - e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan
4. *Efisiensi*, mengandung arti:
  - a) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.
  - b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi.
5. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
6. *Responsif* dalam artian cepatnya daya tanggap pelayanan dan cepat memahami dan menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan, dan aspirasi masyarakat yang dilayani.
7. *Adaptif* dalam hal cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan, dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa tumbuh kembang.

#### Model Pelayanan Publik

Kewajiban Pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara ataupun memberikan pelayanan kepada warganegara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah, maupun hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu :

1. Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte kelahiran, Akte

- Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat
2. Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan / Penguasaan Tanah dan sebagainya.
  3. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk /jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

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

#### Pelayanan Publik yang Baik

Dalam aspek mensejahterakan kehidupan rayat dari segi memanusiasi manusia dalam teologisnya, hakikat pelayanan publik harus menjadi indikator terpenting dalam kinerjanya. Kualitas layanan adalah penawaran nilai tambah yang menyediakan rasa kepuasan yang lebih sehingga membuat customer/user ingin kembali untuk merasakan kepuasan yang lebih dari kinerja pelayanan publik

Kualitas layanan dengan berbagai indikator atau parameter yang melekat, padaakhirnya harus terintegrasi pada totalitas sistem pelayanan suatu organisasi. Kualitas layanan harus terefleksikan atau tercermin dalam setiap dokumen dan tindakan konkrit organisasi dalam rangka penyelenggaraan layanan. Integrasi dan operasionalisasi kualitas layanan dan indikator-indikator yang digunakan dalam penyelenggaraan layanan oleh organisasi, umumnya dituangkan secara resmi ke dalam standar pelayanan. Standar pelayanan berisikan panduan, pedoman, prinsip, janji dan garansi pemberian layanan yang berkualitas yang berhak diperoleh oleh pengguna jasa layanan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pengguna jasa layanan, sehingga pihak pengguna jasa layanan mendapatkan pelayanan yang sama dan objektif dari organisasi pemberi jasa layanan. Menurut Terry (1977) standar merupakan suatu hal yang diterapkan untuk menjadi ukuran atau acuan dalam bertindak atau melaksanakan pekerjaan. Standar pelayanan publik sebagai ketetapan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dan memberikan perlindungan atas hak-hak publik yang seharusnya diterima.

#### Faktor Pelayanan Publik yang Baik

Ada beberapa faktor yang menjadi pembeda di dalam Pelayanan Publik, antara lain:

1. Penetapan Standar Pelayanan Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang
2. ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar

3. pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Informasi lain yang juga dihasilkan adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi-kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan serta distribusinya beban tugas pelayanan yang akan ditanganinya.
4. Pengembangan *Standard Operating Procedures* (SOP) Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya *Standard Operating Procedures*. Dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten.

Disamping itu SOP juga bermanfaat dalam hal:

- a. Untuk memastikan bahwa proses dapat berjalan *uninterrupted*. Jika terjadi hal-hal tertentu, misalkan petugas yang diberi tugas menangani satu proses tertentu berhalangan hadir, maka petugas lain dapat menggantikannya. Oleh karena itu proses pelayanan dapat berjalan terus.
  - b. Untuk memastikan bahwa pelayanan perijinan dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
  - c. Memberikan informasi yang akurat ketika dilakukan penelusuran terhadap kesalahan prosedur jika terjadi penyimpangan dalam pelayanan;
  - d. Memberikan informasi yang akurat ketika akan dilakukan perubahan-perubahan tertentu dalam prosedur pelayanan.
  - e. Memberikan informasi yang akurat dalam rangka pengendalian pelayanan;
  - f. Memberikan informasi yang jelas mengenai tugas dan kewenangan yang akan diserahkan kepada petugas tertentu yang akan menangani satu proses pelayanan tertentu. Atau dengan kata lain, bahwa semua petugas yang terlibat dalam proses pelayanan memiliki uraian tugas dan tanggungjawab yang jelas
5. Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didisain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara efektif dan efisien mampu mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan; Sedangkan dari sisi makro, peningkatan kualitas

pelayanan publik dapat dilakukan melalui pengembangan model-model pelayanan publik.

Unsur –unsur pelayanan publik

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan public, yaitu:

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

1) Acuan Pelayanan

Pelayanan publik akan mempunyai akuntabilitas yang tinggi, apabila acuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut selalu berorientasi kepada masyarakat pengguna jasa. Kepuasan masyarakat pengguna jasa harus mendapat perhatian yang lebih dalam setiap penyelenggaraan publik, karena masyarakat jasalah yang sebenarnya berkuasa di dalam Negara ini, yang membiayai pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan ini melalui pajak yang mereka bayar. Maka dari itu mereka berhak memperoleh pelayanan yang terbaik pelayannya,yaitu birokrasi. Untuk itu acuan penyelenggaraan pelayanan publik yang dibuat oleh birokrasi harus memperhatikan kondisi masyarakat setempat.

2) Solusi Pelayanan

Berbagai keterbatasan yang ada pada masyarakat saat ini dapat menjadi hambatan bagi mereka dalam mencari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Hambatan tersebut bisa saja dalam bentuk memahami aturan-aturan yang telah ditetapkan atau prosedur pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang akuntabel adalah pelayanan yang memberikan solusi atau jalan keluar bagi masyarakat apabila masyarakat tersebut mengalami kesulitan dalam memahami aturan-aturan atau prosedur pelayanan yang diterapkan.solusi atau jalan keluar yang diberikan adalah solusi yang terbaik bagi masyarakat pengguna jasa yang dilakukan secara tulus (tanpa syarat) dan bukan sebaliknya bersyarat sehingga pelayanan menjadi sangat kompleks dan ruwet. Birokrasi pada dasarnya adalah pelayan masyarakat, sehingga sudah menjadi kewajiban bagi seorang pelayanan untuk melayani dan membantu tuannya dalam mengatasi kesulitan yang dihadapi tuannya.

3) Prioritas terhadap kepentingan publik

Pelayanan publik yang akuntabel adalah pelayanan yang menempatkan kepentingan masyarakat pengguna jasa sebagai prioritas utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berbagai sumber daya yang dimiliki oleh organisasi harus digunakan dan diprioritaskan untuk memenuhi kepentingan masyarakat pengguna jasa. Dengan memberikan prioritas pada pemenuhan kepentingan masyarakat pengguna jasa di atas kepentingan yang lain berarti birokrasi telah memberikan penghargaan terhadap eksistensi masyarakat sebagai pengguna jasa.

#### 4) Kepuasan Masyarakat

Salah satu konsep dasar dalam memuaskan pelanggan, minimal mengacu pada:  
1. Keistimewaan yang terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang dapat memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian dapat memberikan kepuasan dalam penggunaan produk itu.

2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Acuan dari kualitas seperti dijelaskan di atas menunjukkan bahwa kualitas selalu berfokus pada kepentingan/kepuasan pelanggan (*customer focus quality*), sehingga dengan demikian produk-produk didesain, diproduksi, serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Oleh karena itu, maka kualitas mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik serta diproduksi dengan cara yang baik dan benar. sejalan dengan hal tersebut di atas, maka untuk memenuhi keinginan masyarakat (pelanggan). Variabel dalam penelitian ini meliputi:

- a) Kesederhanaan
- b) Efektif
- c) Akurasi Waktu
- d) Efisiensi
- e) Adaptif

#### Gambaran Umum Obyek Penelitian Kondisi Demografi

Bubutan adalah sebuah kecamatan di kota Surabaya, provinsi Jawa Timur, Indonesia yang jumlah penduduknya sekitar 112.181 jiwa pada tahun 2011 dan terdiri atas 5 kelurahan. 5 kelurahan tersebut terdiri dari kelurahan Jepara, kelurahan Tembok Dukuh, kelurahan Alun-alun Contong, kelurahan Gundih.

#### Visi dan Misi Kecamatan Bubutan

Visi: terwujudnya pelayanan prima di kecamatan Bubutan yang efisien dan efektif.

Misi: Mendorong peran serta masyarakat dalam pembangunannya yang berbasis masyarakat & Menyediakan sarana dan prasarana pelayanan masyarakat yang memadai

#### Kedudukan dan susunan organisasi

Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat. Sedangkan camat berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui sekretaris daerah.

Organisasi kecamatan dipimpin oleh 1 camat, 1 Sekretaris (kecamatan), paling banyak 5 seksi yang masing-masing dipimpin oleh 1 kepala seksi, dan sekretariat membawahkan paling banyak 3 sub bagian yang masing-masing dikepalai oleh 1 kepala sub bagian.

Susunan organisasi Kecamatan Bubutan adalah sebagai berikut:

1. Unsur Pimpinan: Camat
2. Unsur Staf : Sekretariat membawahi:
  - A. Sub Bagian Pelayanan Umum
  - B. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
  - C. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan
3. Unsur Pelaksana, terdiri dari:
  - A. Seksi Pemerintah
  - B. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum
  - C. Seksi Perekonomian
  - D. Seksi Pembangunan Fisik

### **Hasil Penelitian**

Dalam bab ini penulis akan menyajikan data-data yang diperoleh selama melakukan penelitian. Responden yang disajikan obyek penelitian adalah para masyarakat yang berkecamatan bubutan Surabaya.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kuesioner yang diberikan kepada 25 masyarakat yang berada didalam kecamatan bubutan. Angket kuesioner tersebut merupakan pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian terhadap pelaksanaan pelayanan E-Ktp di kecamatan bubutan Surabaya.

Dari sumber data tersebut penulis mengambil 25 orang untuk dijadikan sampel pertanyaan yang akan diolah untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan pelayanan E-Ktp di kecamatan bubutan Surabaya.

Pengisian kuesioner dengan memberikan tanda silang(x) pada jawaban yang telah disediakan dengan ketentuan sebagai berikut :

- a) Apabila responden memberikan jawaban A artinya sangat tidak baik
- b) Apabila responden memberikan jawaban B artinya kurang baik
- c) Apabila responden memberikan jawaban C artinya cukup baik
- d) Apabila responden memberikan jawaban D artinya sangat baik

Dari keempat pilihan diatas, *responden* akan memilih satu jawaban yang akan penulis deskripsikan dalam bentuk pertanyaan dan akan mendapatkan hasil pada tiap-tiap pertanyaan yang diajukan,selanjutnya hasil data-data yang berhasil diperoleh tersebut merupakan Pelaksanaan Pelayanan E-KTP di Kecamatan Bubutan.

## 5.2 Pelaksanaan Pelayanan E-KTP di Kecamatan Bubutan

Hasil Penelitian menurut masyarakat tentang pelayanan di Kecamatan Bubutan

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase (%)
A.Sangat Tidak baik	12	6.9%
B.Kurang Baik	44	25.1%
C.Baik	65	37.1%
D.Sangat Baik	54	30.9%
Total	175	100%

Sumber: diolah dari kuesioner

Tabel 5.2 menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan E-Ktp di Kecamatan Bubutan responden baik, hal ini dapat diketahui dari 37.1% yang menyatakan baik sangat baik 30.9%,kurang baik 25.1%,dan sangat tidak baik 6.9%, jadi dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan E-Ktp di kecamatan bubutan baik meskipun ada orang sebagian yang kurang puas atas pelayanan di kecamatan tersebut. Kecamatan Bubutan

## Tabel 5.3

Hasil Penelitian di Kecamatan Bubutan

Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase (%)
A.Sangat Tidak baik	0	0%
B.Kurang Baik	19	10.8%
C.Baik	74	42.3%
D.Sangat Baik	82	46.9%
Total	175	100%

Tabel 5.3 menunjukkan bahwa peran kecamatan dalam pelayanan public sangatlah membantu bagi masyarakat dari melihat dari responden yang menyatakan sangat baik 46.9%,baik 42.3%,kurang baik 10.8%,sangat tidak baik 0%. Bisa dikatakan sebenarnya dari kecamatan sendiri sudah berusaha melayani dengan sebaik dan secepat mngkin, jadi masyarakat sedikit bersabar bila ada keterlambatan dari pihak kecamatan.

## KESIMPULAN

1. Pelaksanaan pelayanan E-Ktp di Kecamatan Bubutan yaitu sangat lah mempunyai tanggung jawab yang sangat besar terhadap masyarakat dan sangat mempunyai peranan penting. Meski terkadang masyarakat memandang kecamatan itu lambat dan tidak tepat waktu namun dari kecamatan sendiri mempunya jawaban yang sangatlah baik. Salah satu pelayanan yang dapat dilakukan di Kecamatan adalah pembuatan E-KTP. Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau yang disingkat E-KTP merupakan kartu identitas penduduk yang didesain dengan *autentifikasi* dan pengaman data tinggi dengan menanamkan chip di dalam kartu yang mempunyai kemampuan *autentifikasi*, enkripsi dan tanda tangan digital.

Sebagai satuan kerja pemerintahan yang tepat di tengah-tengah masyarakat, sayangnya peran ini masih kurang dapat dilaksanakan dengan baik oleh Kecamatan selaku operator pembuatan E-KTP. Salah satu yang membuat masyarakat tidak puas dengan kinerja ini adalah lamanya pemberian E-KTP setelah jadi. Sesuai dengan Perpres Nomor 26 tahun 2009 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil dijelaskan bahwa proses pembuatan E-KTP dimulai dari proses perekaman data individu beserta

dengan sidik jari hingga penyerahan E-KTP hanya memakan waktu 2 minggu terhitung sejak waktu pengrekan data individu.

Pada kenyataannya masih ada yang belum bisa menerima hasil E-KTP yang sudah dibuat di Kecamatan Bubutan sehingga membuat semua masyarakat menjadi resah dan merasa tidak nyaman.

Fakta yang terungkap di Kecamatan Bubutan bahwa penyerahan E-KTP yang sudah jadi tidak kunjung di berikan. Pihak Kecamatan Bubutan menyampaikan bahwa keterlambatan ini di sebabkan oleh banyak faktor dan kondisi.

Dalam factor dan kondisi inilah kecamatan bisa memberi alasan tersendiri dan masyarakat diharapkan jgn resah dalam menghadapi keterlambatan tersebut karena ini memang kesalahan dari kecamatan dan kecamatan bisa jadikan masalah ini untuk motivasi dan berkaca diri agar masalah tersebut bisa teratasi dan membuat masyarakat tenang.

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka penulis merekomendasikan berupa saran-saran sebagai berikut:

1. Untuk masyarakat yang berkecamatan Bubutan lebih bersabar dan bila ada ke janggalan tanyakan kepada pihak kecamatan, barangkali ada kesalahan yang tidak di duga.
2. Bagi kecamatan bubutan, harus segera memberitahu/ segera memberi kabar bila ada kesalahan mendadak yang tidak di inginkan agar salah satu masyarakat yang bersangkutan bisa tahu jika ada kesalahan.

Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan cara mengembangkan penelitian sejenis tetapi dengan pokok bahasan yang berbeda. Sehingga bisa lebih tahu apa yang dirasakan oleh masyarakat terhadap kecamatan tersebut.