



QUALITY OF E-KTP SERVICES IN THE DISTRICT OFFICE KUALITAS PELAYANAN E-KTP PADA KANTOR KECAMATAN

Hartini Podungge

Civil Servant Of The Gorontalo City Government

hartinipodungge04@gmail.com

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengetahui (1) Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo, (2) Faktor Determinan Yang Menentukan Keberhasilan Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo, (3) Upaya-upaya apa yang perlu dilakukan dalam peningkatan Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Sipatana .

Pemecahan masalah yang digunakan yakni metode kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang dilakukan menggunakan wawancara.

Hasil menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo dilakukan oleh pegawai sesuai dengan SOP. Semua urusan administrasi kependudukan yang menjadi tanggung jawab Kantor Kecamatan Sipatana diupayakan tepat waktu. Pelayanan e-KTP dilakukan dengan optimal sesuai dengan prinsip pelayanan publik dimana pegawai berupaya mencapai tingkat kepuasan masyarakat dengan sikap tanggap dan responsive dalam memberikan pelayanan. (2) Faktor determinan yang menentukan keberhasilan kualitas pelayanan e-KTP dalam upaya untuk memaksimalkan efektivitas pelaksanaan tugas aparat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Sipatana, adalah kemampuan aparat dalam mentaati aturan sistem kerja dapat dilaksanakan dengan baik, serta sarana pelayanan Kantor Kecamatan Sipatana yang kurang memadai seperti alat perekam dan sistim IT yang terkadang bermasalah menjadi faktor yang sangat berpengaruh dalam pelaksanaan efektivitas tugas pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Sipatana. (3) Upaya-upaya yang dilakukan dilakukan dalam peningkatan Kualitas Pelayanan bahwa sikap loyalitas dan komitmen aparat kepada masyarakat terbukti dapat menghasilkan kepercayaan dari masyarakat, serta aspek komunikasi yang masih jarang dilakukan dan jika dilakukan hanya pada tingkat kelurahan sehingga informasi mengenai pentingnya pelayanan e-KTP dikecamatan Sipatana masih kurang optimal yang akibatnya banyak masyarakat yang masih kurang paham mengenai kewajibannya dalam mempersiapkan prasyarat pembuatan e-KTP.

Kata Kunci: Kualitas; Pelayanan e-KTP

Abstract

The study aims to determine (1) Quality of E-KTP Services in Sipatana District, Gorontalo City, (2) Determinant Factors that Determine the Success of Quality of E-KTP Services in Sipatana District, Gorontalo City, (3) What efforts need to be made to improve quality E-KTP service in Sipatana District.

Solving the problem used is a qualitative method. The source of the data in this study is primary data which was conducted using interviews.

The results show that (1) the quality of e-KTP services in Sipatana District, Gorontalo City is carried out by employees in accordance with the SOP. All affairs of population administration which are the responsibility of the Sipatana District Office are endeavored on time. The e-KTP service is carried out optimally in accordance with the principle of public service where employees strive to achieve the level of community satisfaction with responsiveness and responsiveness in providing services. (2) The determinant factor that determines the success of the quality of e-KTP services in an effort to maximize the effectiveness of the task force's implementation of public services in Sipatana Subdistrict, is the ability of the apparatus to comply with the work system rules, as well as inadequate Sipatana District Office service facilities such as recording devices and IT systems that sometimes problem becomes a very influential factor in the implementation of the effectiveness of employee duties in carrying out public services at the Sipatana District Office. (3) Efforts are made in improving the Quality of Services that the attitudes of loyalty and commitment of the apparatus to the community are proven to generate trust from the community, as well as aspects of communication that are rarely carried out and if done only at the kelurahan level so information about the importance of e-KTP services in Sipatana sub-district is still not optimal, as a result many people still do not understand about their obligations in preparing the prerequisites for making e-KTP.

Keywords: Quality; e-KTP Service

1. LATAR BELAKANG

Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban didalam masyarakat agar bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Fungsi utama pemerintah adalah untuk memberi pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karenanya pelayanan sangatlah dibutuhkan dalam segala dimensi kehidupan.

Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seiring dengan penerapan sistem desentralisasi, pelayanan publik akhir-akhir ini menjadi diskusi yang hangat dan menjadi perhatian di kalangan masyarakat. Sebelumnya pelayanan publik kurang menjadi perhatian karena berkembang asumsi bahwa pelayanan publik itu hanyalah urusan pemerintah saja, mulai dari proses perumusan, kebijakan, implementasi sampai dengan evaluasi masyarakat seringkali tidak bisa mengakses segala informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik ini

Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu 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. Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah.

Pelayanan Publik Berbasis e-Government sebagai sebuah konsep memiliki prinsip-prinsip dasar yang universal, tetapi pengertian maupun penerapannya di sebuah negara tidak dapat dipisahkan dari sejarah, budaya, pendidikan, politik, dan kondisi ekonomi suatu negara. E-Government didefinisikan sebagai suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak lain yang berkepentingan, dimana pemanfaatan teknologi informasi dan teknologi komunikasi dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik. e-Government merupakan salah satu komponen dari e-Governance karena government merupakan salah satu sektor dalam proses Governance yang muncul sebagai wujud dari adanya e-Government serta merupakan bentuk tata kelola terhadap implementasi e-Government. e-Government di implementasikan dalam bentuk aplikasi dan layanan berbasis teknologi informasi, sedangkan e-Governance digunakan konsep pemanfaatan teknologi untuk mengatur jalannya pemerintahan dan perlu peraturan didalam pemerintahan. Dengan kata lain e-Governance menjadi pengatur didalam menjalankan e-KTP yang telah dijalankan di Indonesia merupakan salah satu contoh pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik meskipun pelaksanaannya sendiri masih banyak mengalami kendala dan beberapa perbaikan. 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. Beberapa manfaat dari penggunaan e-KTP di antaranya dapat menciptakan basis data kependudukan yang lengkap dan akurat, sehingga mampu mencegah adanya penduduk yang memiliki KTP lebih dari satu atau ganda, dan dapat dipakai sebagai kartu suara dalam pemilu/pilkada, serta mampu memecahkan suatu perkara kejahatan yang sulit seperti tindak pidana terorisme, pembobolan bank via ATM, dan tindak pidana lainnya. Jadi yang dimaksud dengan e-KTP ialah Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK secara nasional yang dibuat secara elektronik dan berfungsi secara komputerisasi serta memiliki spesifikasi dan Format KTP Nasional, sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan, pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu konsep yang abstrak dan sukar dipahami (Tjiptono, 2004:51). Hal ini dikarenakan adanya empat karakteristik jasa/layanan yang unik yang Selanjutnya Pasolong (2007:135) menambahkan bahwa kualitas pelayanan publik (*service quality*) mengandung Tangibles; tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi; Reliability; kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat; Responsiveness; kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat; Assurance; pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima

kepercayaan dan kerahasiaan; dan Emphaty; perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan.

Dengan pendapat di atas, maka kualitas pelayanan adalah karakteristik pelayanan publik yang terungkap dari tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty menurut Zeithaml et al (dalam Pasolong 2007 : 135). Dari definisi konseptual tersebut, variabel kualitas pelayanan dijabarkan menjadi 5 dimensi sebagai berikut: (1) Dimensi tangible; (2) Dimensi reliability; (3) Dimensi responsiveness; (4) Dimensi assurance; (5) Dimensi emphaty

Adapun untuk melihat faktor-faktor yang menentukan keberhasilan kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Sipatana, maka peneliti menggunakan teori faktor-faktor yang menentukan keberhasilan kualitas pelayanan publik menurut Kumorotomo (1996) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik terdiri atas empat dimensi, yaitu dimensi Efisiensi, Efektivitas, Keadilan, dan Daya Tanggap. Masing-masing dimensi terdiri atas beberapa indikator: (1) Dimensi Efisiensi. *Efisiensi*, artinya tidak boros, sikap, perilaku dan perbuatan birokrasi publik dikatakan baik jika mereka efisien. mungkin inilah definisi sederhananya tentang efisiensi. Akan tetapi Keluhan dari masyarakat tentang efisiensi dan profesionalitas pelayanan publik sudah lama menjadi keluhan masyarakat. Dengan frekuensi yang sering, hal ini dianggap menjadi biasa alias tidak perlu dipertanyakan lagi, tapi dimaklumi. Begitu juga dengan reformasi birokrasi; (2) Dimensi Efektivitas. Efektivitas sendiri telah banyak dikemukakan oleh para ahli organisasi maupun manajemen dan memiliki makna yang berbeda tergantung kepada kerangka acuan yang dipergunakan; (3) Dimensi Keadilan. Dalam kajian tentang dimensi Keadilan peneliti bermaksud mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik Di Kantor Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo. Apakah aparat yang berada di Dinas mampu menyamaratakan seluruh masyarakat mereka tanpa memilih mana yang utama mana yang tambahan. Artinya peneliti ingin memastikan semua pelanggan (masyarakat) dapat dilayani dengan baik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau kepastian. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Isu-isu yang menyangkut pemerataan pembangunan, layanan kepada kelompok pinggiran dan sebagainya, akan mampu dijawab melalui kriteria ini; (4) Dimensi Daya Tanggap. Daya tanggap yang dimaksud adalah apakah aparat mampu menguasai apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan e-KTP, apakah aparat mampu menjawab semua ketidaktahuan atau pertanyaan yang dilontarkan masyarakat terkait misalnya persyaratan administratif dalam pengurusan KTP Elektronik, lebih lanjut apakah aparat mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat misalnya dalam hal masih kurangnya berkas persyaratan yang harus dilengkapi pemohon KTP.

Wolkins (dalam Tjiptono 2012:75-76) mengemukakan ada 6 faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan. Keenam faktor tersebut meliputi: Kepemimpinan, Pendidikan, Perencanaan, Review, Komunikasi, serta Penghargaan dan pengakuan. Dari beberapa penjelasan tersebut diatas dapat diambil kesimpulan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu: (1) Organisasi. Organisasi pelayanan yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan dengan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam kualitas dan

kelancaran pelayanan. Organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung penuh untuk memperlancar mekanisme itu. Sarana pendukung tersebut ialah system, prosedur, dan metode; (2) Kepemimpinan. Dari definisi tentang kepemimpinan diatas konsep dasarnya berkaitan dengan penerapannya dalam manajemen pelayanan yang berkualitas yaitu membangkitkan motivasi atau semangat orang lain dengan jalan memberikan inspirasi atau mengilhami. Perbaikan pelayanan publik di Indonesia sangat tergantung dengan peran pemimpin instansi pemerintah; (3) Kemampuan Dan Keterampilan. Dalam bidang pelayanan yang menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima pelayanan adalah keterampilan pelaksanaannya; (4) Penghargaan dan kemampuan. Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap pegawai yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasi tersebut diakui.

Berdasarkan observasi awal peneliti, tugas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Sipatana masih pada kondisi yang belum sesuai dengan harapan masyarakat. Hal tersebut terlihat dari banyaknya masyarakat yang kurang puas dan kecewa terhadap kinerja pelayanan yang diberikan, seperti tidak jelasnya kapan waktu penyelesaian layanan. Masyarakat kecewa karena pembuatan elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu satu hari menjadi tiga hari. Hal ini tentunya tidak sesuai dengan prinsip kecepatan dan ketepatan waktu yang mewajibkan pelayanan itu harus diselesaikan dalam waktu yang ditentukan. Kepastian waktu pelayanan yang tidak menentu inilah yang menjadi kendala yang dihadapi masyarakat yang menginginkan pelayanan Kartu Tanda Penduduk segera diselesaikan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti ingin mengangkat penelitian tentang "*Kualitas Pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo*". Dan akan mengulik tuntas dari permasalahan : Kualitas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo, Faktor Yang Menentukan Keberhasilan Kualitas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo dan Upaya-upaya yang perlu dilakukan dalam peningkatan Kualitas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dimaksudkan dapat dilaksanakan dengan analisis mendalam terhadap penelitian yang akan diungkapkan. Dari pendekatan tersebut diperoleh interpretasi hasil penelitian. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus itu lebih spesifik pada lokus dan fokus yang tidak bisa di generalisir. Tahapan penelitian ini terdiri atas tahapan pra lapangan, tahapan pekerjaan lapangan, dan tahapan analisis data. Adapun Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dapat dilakukan dengan berbagai cara: a) Observasi (Pengamatan), b) *In-dept Interview Analysis* (Wawancara Mendalam), dan c) Studi Dokumentasi. Pada tahapan teknik analisis data menggunakan Analisis Model Interaktif (Miles & Huberman, 1992) melalui tahapan : a) Reduksi data; b) Penyajian data; c) dan verifikasi data dan penarikan kesimpulan. Tahapan pra lapangan terdiri dari kegiatan yang harus dilakukan dalam penelitian ini serta pertimbangan yang perlu dipahami yaitu etika penelitian lapangan.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan e-KTP Di Kantor Kecamatan Sipatana

Berdasarkan hasil wawancara yang kemudian dikolaborasikan dengan observasi yang dilakukan peneliti maka berikut ini temuan penelitian mengenai konsep kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo:

Tabel 1. Rekapitan hasil Wawancara Tentang Kualitas Pelayanan e-KTP

No	Aspek Penilaian	Temuan Penelitian			
		Plus		Minus	
		Temuan	Dampak	Temuan	Dampak
1	<i>Tangibles</i> (Bentuk Fisik)	Ruang tunggu memadai	Rasa nyaman masyarakat	Fasilitas antrian kurang berfungsi dengan baik	adanya antrian yang kurang teratur
		Fasilitas IT sudah baik	Pelayanan semakin cepat		
2	Empathy (Simpati)	Perhatian aparat yang baik	Kepuasan masyarakat bertambah		
3	Reliability (Kehandalan)	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan	Optimalnya visi dan misi instansi	Prosedur pelayanan kurang baik	Kurangnya kepuasan masyarakat
4	Responsiveness (Daya tanggap)	Daya tanggap yang baik	Kepuasan masyarakat		
5	Assurance (jaminan)	Adanya jaminan keamanan pelayanan	Rasa puas dari masyarakat		

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui keadaan pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Sipatana memiliki pelayanan yang optimal dengan ditunjukkan dengan sikap tanggap dari pegawai atas pelayanan yang diinginkan masyarakat. Hal ini berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sipatana dan semua yang di kerjakan sudah sesuai dengan SOP. (Hasil Wawancara Dengan Pegawai Kantor Kecamatan Sipatana dan Masyarakat 2019)

2. Faktor Determinan Yang Menentukan Keberhasilan Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil wawancara maka berikut ini disajikan temuan penelitian terkait dengan Faktor-faktor Yang Menentukan Keberhasilan Kualitas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo:

Tabel 2. Hasil Wawancara Tentang Faktor Determinan Yang Menentukan Keberhasilan Kualitas Pelayanan Publik

No	Aspek Penilaian	Temuan Penelitian			
		Plus		Minus	
		Temuan	Dampak	Temuan	Dampak
1	Efektivitas	Kualitas dan Kuantitas Kerja yang Maksimal	Masyarakat Merasa Puas	Kurang Disiplin Waktu	Pengurusan E-KTP Tertunda
		Pembagian Kerja Pegawai Teratur	Pelayanan semakin cepat		
2	Efisiensi	Kesederhanaan Prosedur	Masyarakat Lebih Puas		
3	Keadilan	Semua Golongan Masyarakat Diperlakukan Sama	Optimalnya Persepsi Masyarakat Kepada Aparat	Prosedur pelayanan kurang baik	Kurangnya kepuasan masyarakat
4	Daya tanggap	Kualitas Dan Kuantitas Kerja Di Utamakan	Masyarakat Semakin Percaya Kepada Pemerintah		

Berdasarkan hasil tabel dan gambar diatas akan dapat dijabarkan hasil dari wawancara yang dikolaborasikan dengan ditemukan bahwa pelayanan yang diberikan Aparat Kantor Kecamatan Sipatana kepada masyarakat dalam hal keadilan pelayanan yang melakukan berbagai pengurusan administrasi kependudukan (e-KTP), dapat dikatakan bahwa secara efektivitas rata-rata berada pada kategori baik/efektif. Oleh karena apabila melihat wawancara informan dari segi kuantitas lebih banyak yang memberikan jawaban sangat adil dalam memberikan pelayanan Prinsip ini mengandung arti bahwa dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dengan cara seperti ini masyarakat yang memohon pelayanan tidak perlu terus berdiri di depan loket pengurusan, tetapi masyarakat dapat mengikuti arahan/instruksi aparat pemberi layanan atau ketika masyarakat datang ke Kantor Kecamatan Sipatana pegawai langsung menyapa untuk keperluan apa ke kantor Kecamatan. (Hasil Wawancara Dengan Pegawai Kantor Kecamatan Sipatana dan Masyarakat 2019)

3. Upaya Yang Dilakukan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan e-KTP

Berdasarkan hasil wawancara berikut ini dijabarkan temuan penelitian dari Upaya-Upaya Apa Yang Perlu Dilakukan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo:

Tabel 2. Hasil Wawancara Tentang Upaya Yang Dilakukan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan e-KTP:

No	Aspek Penilaian	Temuan Penelitian			
		Plus		Minus	
		Temuan	Dampak	Temuan	Dampak
1	Organisasi (Komunikasi dan Koordinasi)	Koordinasi dengan pemerintah kelurahan	Pengurusan sedikit lebih mudah	Sosialisasi belum maksimal	Masyarakat menjadi kurang paham
		Pegawai pelayanan sudah optimal	Pelayanan menjadi lebih baik	Oknum pegawai belum maksimal	Waku peninjauan lebih lama
2	Kepemimpinan (pengawasan)	Kepemimpinan lumayan optimal	Hasil kerja lumayan maksimal		
3	Komitmen Aparat	Sikap loyal dalam memberikan pelayanan	Terciptanya pelayanan E-KTP yang sesuai		
4	Kemampuan dan keterampilan	Dukungan pelaksana yang baik	Pekerjaan jadi lebih baik		

Berdasarkan hasil dari tabel dan gambar diatas maka dapat dijabarkan hasil wawancara yang dikolaborasikan dengan observasi ditemukan bahwa aspek komunikasi masih sangat jarang dilakukan dan jika dilakukan hanya pada tingkat kelurahan sehingga informasi mengenai pentingnya pelayanan e-KTP dikecamatan Sipatana masih kurang optimal yang akibatnya banyak masyarakat yang masih kurang paham mengenai kewajibannya dalam mempersiapkan prasyarat pembuatan e-KTP.

Kemudian untuk sumber daya manusia dimana temuan penelitian dari wawancara dan obeservasi mengenai sumber daya manusia dapat dilihat dari dua aspek yakni sarana prasarana dan sumber daya manusia. Sarana dan prasarana masih minim terutama dalam hal ketersediaan informasi kepada masyarakat.

Selain itu sikap pelaksana merupakan salah satu aspek yang krusial karena dukungan pelaksana serta dengan komitmen yang tinggi akan membuat sebuah pelayanan dirasakan sangat puas. Hasil penelitian melalui wawancara dan observasi ditemukan bahwa sikap pelaksana masih menunjukkan sikap yang baik namun komitmen dengan waktu masih perlu dibenahi terutama pelaksana pegawai administrasi masih perlu untuk meningkatkan sikap empati dalam memberikan pelayanan. (Hasil Wawancara Dengan Pegawai Kantor Kecamatan Sipatana dan Masyarakat 2019)

4. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka hasil temuan dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Sibatana Kota Gorontalo dilakukan oleh pegawai sesuai dengan SOP. Semua urusan administrasi kependudukan yang menjadi tanggung jawab Kantor Kecamatan Sibatana diupayakan tepat waktu. Pelayanan E-KTP dilakukan dengan optimal sesuai dengan prinsip pelayanan publik dimana pegawai berupaya mencapai tingkat kepuasan masyarakat dengan sikap tanggap dan responsive dalam memberikan pelayanan.
- b. Faktor-faktor yang menentukan keberhasilan kualitas pelayanan e-KTP dalam upaya untuk memaksimalkan efektivitas pelaksanaan tugas aparat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Sibatana, adalah kemampuan aparat dalam mentaati aturan sistem kerja dapat dilaksanakan dengan baik, serta sarana pelayanan Kantor Kecamatan Sibatana yang kurang memadai seperti alat perekam dan sistem IT yang terkadang bermasalah menjadi faktor yang sangat berpengaruh dalam pelaksanaan efektivitas tugas pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Sibatana.
- c. Upaya-upaya yang dilakukan dilakukan dalam peningkatan Kualitas Pelayanan bahwa sikap loyalitas dan komitmen aparat kepada masyarakat terbukti dapat menghasilkan kepercayaan dari masyarakat, serta aspek komunikasi yang masih jarang dilakukan dan jika dilakukan hanya pada tingkat kelurahan sehingga informasi mengenai pentingnya pelayanan e-KTP dikecamatan Sibatana masih kurang optimal yang akibatnya banyak masyarakat yang masih kurang paham mengenai kewajibannya dalam mempersiapkan prasyarat pembuatan e-KTP

DAFTAR PUSTAKA

Barata, Atep Adya 2004, Dasar-dasar Pelayanan Prima : Persiapan Membangun Bidang Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kualitas dan Loyalitas Pelanggan, Jakarta: ELEX Media Komutindo Kelompok Gramedia.

Denhardt, J. V., dan R.B. Denhardt. 2003. *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: M.E. Sharpe. Inc

Dwiyanto, Agus, dkk. 2002. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Penerbit PSKK-UGM

Fuad, Anis dan Kandung Sapto Nugroho. 2014. Panduan Praktis Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu

Kasmir. 2006. Etika Customer Service. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.

Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta :PT. Bumi Aksara

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

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rasyid, M. Ryaas. 1997. *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan Politik Orde Baru*. Jakarta: MIPI

Rivai, Veithzal. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Supriatna, Tjahya. 2003. *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Nimas Multima, Jakarta

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

Thoha, Miftah, 2001, *Birokrasi Pemerintah dan Kekuasaan di Indonesia*, Yogyakarta : Thafa Media

Tjiptono Fandy, 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta; Andi Offset.

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang U No. 23 Tahun 2006 tentang Adminduk

Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan kartu tanda penduduk

Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Inpres RI No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government

Permenpan dan RB No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan