

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DALAM MEMENUHI KEPUASAN MASYARAKAT (Study pada Kantor
Camat Kadia Kota Kendari)**

NUR RABIAH ULFA SUKRING

La Ode Mustafa

Makmur Kambolong

Nurrabiahulfasukring@gmail.com

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI PUBLIC
UNIVERSITAS HALUOLEO**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Kadia,

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kadia secara keseluruhan sudah cukup puas. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata respon masyarakat sebesar 2,85 (dari nilai maksimum 4). Sementara itu, dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, yaitu *emphaty* dan *tangible*. Besarnya kontribusi dimensi *empathy* dan *tangible* terhadap kepuasan masyarakat ditunjukkan oleh nilai loading faktor, dimana masing-masing dimensi memiliki nilai sebesar 0,61 dan 0,41 dengan arah positif. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pada dimensi *empathy* dan *tangible* maka kepuasan masyarakat akan meningkat. Penelitian kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat tentang e-KTP, dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Kadia dalam rangka pelayanan publik. Kepuasan masyarakat dalam penelitian ini diukur melalui lima dimensi, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan,

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk,

pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. ([http.Pelayanan Public Kependudukan](http://Pelayanan Public Kependudukan))

Siring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Kantor Camat Kadia Kota Kendari
2. Bagaimana kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik administrasi kependudukan di Kantor Camat Kadia Kota Kendari.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Kantor Camat Kadia Kota Kendari .
2. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kadia Kota Kendari.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan di atas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah khasanah ilmu pengetahuan dalam bidang administrasi kependudukan
 - b. Menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya, terutama penelitian yang relevan dalam penelitian ini
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Peneliti, bermanfaat dalam meningkatkan kualitas ilmu pengetahuan di bidang pelayanan public
 - b. Bagi pemerintah Kota, khususnya Kecamatan Kadia Kota Kendari, bermanfaat sebagai masukan dalam merumuskan kebijakan, menyatakan kualitas pelayanan public dalam memenuhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Kadia Kota Kendari.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Pelayanan Publik

Pemerintah adalah penyelenggara pemerintahan dan mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut. UUD Nomor 25 Tahun 2009.

B. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau.

C. Standar Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparat pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik

D. Jenis-jenis Pelayanan

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

E. Unsur-unsur Pelayanan

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir (2002:8), unsur-unsur tersebut antara lain:

a. Sistem, prosedur, dan metode

Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

b. Personil

Personil lebih ditekankan pada perilaku aparat dalam pelayanan.

Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

c. Sarana dan prasarana

Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.

d. Masyarakat sebagai pelanggan

Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

F. Faktor Pendukung Pelayanan

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serata dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik. H.A.S Moenir (2002:88)

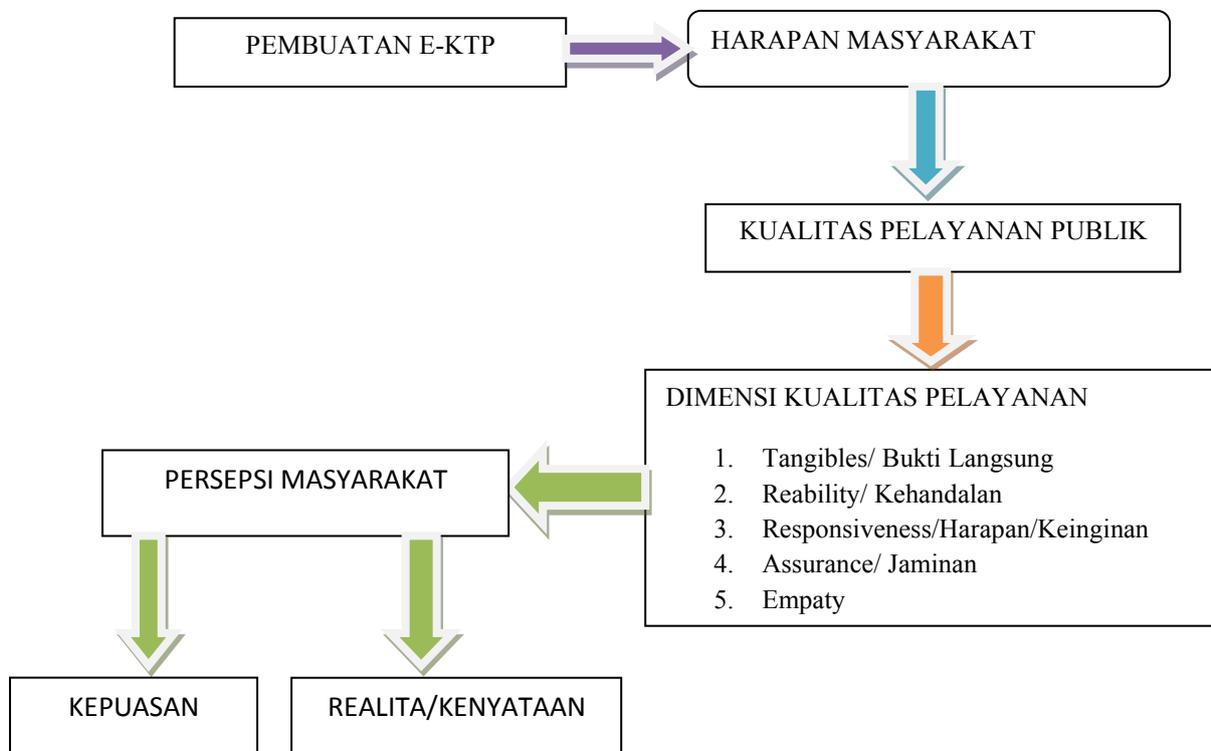
G. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

H. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi sosial dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

I. Kerangka Pikir



METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Kantor CamatKadia terdiri dari lima Kelurahan yaitu kelurahan Kadia, Kelurahan Bende, Kelurahan Pondambea, Kelurahan Wowanggu, Kelurahan Anaiwoi. Fokus penelitian di Kantor Camat Kadia yang berkaitan dengan pelayan Publik Administrasi E-KTP

B. Informan Penelitian

Informan penelitian dipilih secara *purposive sampling*. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi yang selengkap-lengkapinya dan relevan dengan tujuan penelitian. Informan penelitian itu yaitu Kepala seksi Pelayanan Umum sebagai informan kunci (*key informan*) yang secara langsung melakukan kegiatan di pelayanan umum dan mempunyai pengetahuan tentang bidang pelayanan umum, sedangkan informan pendukungnya yaitu petugas pelayanan dan masyarakat sebanyak 10 orang yang sedang melakukan pengurusan administrasi publik di Kantor Camat Kadia.

C. Teknik Pengumpulan Data

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

1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung proses pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di sub bagian Pelayanan umum Kantor Camat Kadia. Dalam observasi langsung, pengumpulan data pencatatan yang dilakukan peneliti terhadap objek dilakukan ditempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang sedang diteliti atau diamati.

2. Wawancara

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan kepada mereka beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan.

3. Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen.

D. Jenis Data dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini ada dua, yaitu :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang di ambil dari data primer atau sumber pertama langsung di lapangan (Bungin, 2015: 128). dalam hal ini data di peroleh melalui data langsung dari pegawai di kantor Kecamatan Kadia Kota Kendari.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber ke dua atau sumber sekunder, misalnya lewat orang lain atau dari dokumen-dokumen serta data yang di peroleh badan atau lembaga yang aktivitasnya mengumpulkan data atau keterangan yang relevan dengan masalah penelitian (Bungin, 2015:128)

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif. Analisis model interaktif memungkinkan analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh.

Proses-proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui beberapa tahap. Tahap-tahap analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Reduksi data. Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak jumlahnya, oleh karena itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.
2. Penyajian data (*data display*). Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu matriks atau bentuk yang mudah dipahami. Penyajian data yang mudah dipahami adalah cara utama untuk menganalisis data kualitatif yang valid.
3. Pengambilan kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak diketemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang diketemukan pada awala didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat di lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikeluarkan merupakan kesimpulan yang kredibel sehingga dengan kesimpulan ini diharapkan dapat menemukan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa deskripsi apa gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

F. Definisi Konsep

Penelitian mempunyai Variabel yaitu :

1. Kualitas pelayanan public administrasi kependudukan yang dimaksud adalah pelayanan administrasi kependudukan E-KTP di Kantor Camat Kadia Kota Kendari.
2. Kepuasan masyarakat yang di maksud adalah masyarakat untuk Mendapatkan pelayanan yang pasti dan handal di Kantor Camat Kadia Kota Kendari.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Keadaan Geografis

Kantor Camat Kadia merupakan salah satu kecamatan di Kota Kendari yang berasal dari pemekaran dari Kecamatan Wua-wua pada tahun 2006. Berdasarkan Sensus Penduduk 2016, jumlah penduduk Kecamatan Kadia mencapai 43.410 jiwa dan pada tahun 2017 bertambah menjadi 42.877 jiwa. sehingga berdasarkan data tersebut terjadi perkurangan penduduk sebesar 1,88 %.

Luas wilayah daratan Kantor Camat Kadia sebesar 6,721 km² atau 2,50 % dari luas daratan Kota Kendari, Sulawesi Tenggara. Kantor Camat Kadia resmi memekarkan dirinya menjadi sebuah Kecamatan baru, karena melihat berbagai potensi-potensi pendukung untuk dapat menjadi prasyarat berdirinya suatu kecamatan baru, baik dari segi potensi sosial, ekonomi, sumber daya alam, dan budaya, dll. Hingga saat ini, Kantor Camat Kadia memiliki 5 Kelurahan yang pada awalnya merupakan Kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan Wua-wua, dimana masing-masing kelurahan itu adalah : Kelurahan Bende, Kelurahan Kadia, Kelurahan Anaiwoi, Kelurahan Wowawanggu, dan Kelurahan Pondambea.

b. Batas Wilayah

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Puuwatu dan Kecamatan Mandonga.
- 2) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Kambu dan Kecamatan Wua - Wua.
- 3) Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Mandonga dan Kecamatan Kambu.
- 4) Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Wua - Wua.

c. Luas Wilayah

Luas wilayah daratan Kantor Camat Kadia adalah sebesar 6,721 Km bujur sangkar atau 2,50% dari luas daratan Kota Kendari, Sulawesi Tenggara. Luas wilayah menurut Kelurahan sangat beragam. Kelurahan Kadia merupakan wilayah Kelurahan yang paling luas, kemudian menyusul Kelurahan Bende, Kelurahan Wowawanggu, Kelurahan Pondambea, dan Kelurahan Anaiwoi.

B. Keadaan Umum Kantor Kecamatan Kadia

a. Jumlah Pegawai

Tahun 2016/2017 Kecamatan Kadia memiliki pegawai/staf sebanyak 20 orang sebagai PNS terdiri 11 orang laki-laki dan 9 orang perempuan.

Dari daftar Pegawai Negeri Sipil yang aktif yaitu berjumlah 20 orang , jadi menurut Jabatan dan Golongan di Kecamatan Kadia, memberikan gambaran umum, bahwa kualitas dan kompetensi PNS menjadi prasyarat sumber daya manusia untuk dapat memberikan pelayanan public yang signifikan, 85% pegawai di kecamatan Kadia pendidikan strata 2.

b. Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja Aparat

Dari table di atas, dapat diketahui bahwa hanya 3 orang yang belum strata 1/SI, dan terdapat 1 orang yang berpendidikan diploma serta 3 orang yang berpendidikan strata 2/S2, termasuk camat sudah berpendidikan S2. Jika di analisa secara komprehensif pegawai di Kantor Camat Kadia, telah memenuhi standar umum pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

c. Jenis-jenis Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa terdapat beberapa jenis pelayanan publik di Kantor Camat Kadia, selain perekaman e-KTP yaitu: 1) Pelayanan pembuatan surat keterangan ahli waris. 2) Pelayanan pembuatan surat SKCK. 3) Pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu. 4) Pelayanan pembuatan surat izin usaha. 5) Pelayanan pembuatan surat penguasaan atas izin tangan. 6) Pelayanan pembuatan surat izin Kecamatan. 7) Pelayanan pembuatan surat keterangan IMB. 8) Pelayanan pembuatan surat izin nikah.

d. Persyaratan-persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran e-KTP

Sebagaimana di ketahui bahwa setiap pelayanan publik ada administrasi yang harus dipenuhi oleh setiap pemohon. Di Kantor Camat Kadia, selain administrasi kependudukan ada beberapa pelayanan publik lainnya, sebagaimana di jelaskan di atas. Dalam proses pelayanan publik di kantor Camat Kadia, khususnya perekaman e-KTP terdapat persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh konsumen sebagaimana keputusan Presiden nomor 25 tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Sumber: (Presiden No.28 Tahun 2008).

C. Kepuasan masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi Jurnal Administrasi Publik harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahmatan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

b. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan masyarakat. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

c. Responsibilitas

Seperti yang dijelaskan di atas bahwa responsibilitas menjelaskan/mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi. Responsibilitas dapat dilihat dari bagaimana respon masyarakat terhadap sebuah program atau kegiatan yang dilakukan pemerintah. Berkenaan dengan program e-KTP, respon yang diberikan masyarakat terhadap program e-KTP ini juga beragam, ada yang merasa bahwa program dan pelayanannya cukup baik, tapi ada juga yang mengatakan bahwa program ini belum cukup untuk dikatakan efektif karena berbagai alasan.

d. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat sesungguhnya. Sumber: (Kumoro, 2005/105). Norma dan etika pelayanan yang berkembang

dalam masyarakat tersebut di antaranya meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat.

D. Faktor–faktor penghambat/kendala dalam pemberian pelayanan publik

a. Perekam/ mesin rusak

Dari Pihak Pemerintah: Penginstalasian hanya bisa dilakukan oleh pihak KPNRI dan DEPdagri sehingga aplikasi sulit diakses oleh operator, sehingga menyebabkan proses backup data tidak bisa dilakukan. Tidak bisa melakukan perubahan alamat, padahal sudah ada beberapa Kelurahan yang telah dimekarkan dan alamatnya tidak berubah adanya kesalahan NIK, NIK tidak sesuai dengan tanggal lahir. Lambatnya respon dari pemerintah pusat dalam menanggapi kerusakan alat sehingga menghambat proses pelayanan perekaman e-KTP.

b. Surat Keterangan Pindah

Faktor surat keterangan pindah alamat, menjadi penghambat proses verifikasi data pemohon, sebab pihak kecamatan tidak akan memverifikasi data tersebut karena surat keterangan asli pindah tidak ada. Hal ini menjadi hambatan bagi pemohon dan petugas perekam e-KTP di Kantor Camat Kadia. Dalam peraturan pemerintah tentang pergantian KTP, boleh dengan catatan bahwa pemohon harus menunjukkan surat keterangan pindah asli.

c. Kartu Keluarga

Faktor selanjutnya yang menghambat perekaman e-KTP di Kantor Camat Kadia adalah adanya persyaratan Kartu Keluarga (KK). Apabila pemohon tidak dapat menunjukkan Kartu Keluarga (KK), maka proses verifikasi dan validasi data tidak dapat dilakukan, atau kartu keluarga tidak ada, pemohon harus terlebih dahulu. Sehingga kemudian pemohon segera mengurus KK dengan proses di kantor catatan sipil. Pemohon harus memenuhi persyaratan sebagaimana pengurusan e-KTP. Jika kartu keluarga (KK) sudah terbit dari catatan sipil, maka pengurusan dan perekaman e-KTP menjadi lebih mudah.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh, Kualitas Layanan untuk kualitas Layanan, sudah cukup memadai meskipun masih ada yang harus dibenahi seperti pengadaan dan perbaikan alat–alat penunjang dalam pemberian layanan, dalam hal ini alat perekaman e-KTP yang sampai saat ini rusak sehingga pelayanan yang diberikan maksimal. Untuk responsivitas, Pihak Pemerintah Kecamatan juga cukup baik dalam menanggapi kebutuhan masyarakat, terkait dengan e-KTP mereka memberikan alternatif kepada masyarakat untuk mengurus KTP sementara bagi yang belum melakukan perekaman data/e-KTPnya belum terbit di Pencapil. Begitu juga dalam pelayanan secara keseluruhan, pihak pemerintah cukup tanggap dalam memfasilitasi kebutuhan masyarakat seperti surat keterangan ataupun dalam distribusi bantuan dari pemerintah pusat. Responsibilitas Berdasarkan respon masyarakat yang positif dalam menyikapi pelayanan Jurnal Administrasi Publik pemerintah Kecamatan Kadia dapat disimpulkan bahwa dari segi Responsibilitas, pelayanan yang di berikan oleh Pemerintah Kecamatan sudah sesuai, meskipun belum sepenuhnya

berjalan maksimal karena kendala –kendala teknis yang ada. sudah berjalan baik karena sejauh ini tidak adakomplain atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan berkaitan dengan pelayanan pembuatan e-KTP. Yang ada hanya saran dari masyarakat agar pemerintah lebih meningkatkan pelayanan agar lebih baik lagi dari yang sudah mereka lakukan.

2. Tingkatkepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Kadia secara keseluruhan sudah cukup puas. Dimensi yang palingberpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, yaitu *emphaty* dan *tangible*. Dari hasil tersebut dapat diperoleh beberapa alternatif kebijakan yang dapat ditempuh oleh Kepala Kantor Camat Kadia.Perlu adanya upaya peningkatan partisipasimasyarakat dalam kegiatansosialisasie-KTP. Model kepuasan masyarakat dalam penelitian ini relatif masih sederhana sehingga perlu adanya pengembangan model kepuasan yang lebih baik lagi dengan memperhatikan ketepatan indikator pembentuk. Selain itu kompleksitas hubungan antarvariabel indikator sesuai dengan realitas dilapangan (kondisi nyata).

B. Saran

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik administrasi e-KTP di Kantor Camat Kadia, pemerintah harus menambah pegawai, saran dan prasarana yang berkualitas
2. Agar masyarakat mendapatkan kepuasan, maka sumber daya manusia di Kantor CamatKadia harus ditingkatkan dan operator perekaman e-KTP harus ditambah, dan mesin perekam juga dapat ditambah sesuai dengan kebutuhan.

DAFTARPUSTAKA

- Achmat Batinggi. 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta:UniversitasTerbuka.
- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*.Yogyakarta:UGM Press.
- Dwiyanto Agus, 2002, Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- EnyKusdarini.2011.*Dasar–DasarHukumAdministrasiNegaradanAsas–Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta:UNY Press.
- FandyTjiptono.2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hadari Nawawi, 2006, Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri, Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Hardiyabsyah.2011.*KualitasPelayananPublikKonsep,Dimensi,Indikator,danImpl ementasinya*.Yogyakarta: GavaMedia.
- H.A.SMoenir.2002.*ManajemenPelayananUmumdiIndonesia*.Jakart:BumiAksara.
- InuKencanaSyafiie.1999. *IlmuAdministrasi Publik*. Jakarta: PT. RinekaCipta.
- Keban, Yeremias T. 2008, “Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, dan Isu ” (edisi 2). Djogjakarta : GavaMedia
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003tentangPelayanan Publik
- KeputusanMenteri PendayagunaanAparaturNegara Nomor63Tahun2004 tentangPelayanan Publik

- Kumorotomo, Wahyudi, 2005. Akuntabilitas Birokrasi Publik. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Kumorotomo, Wahyudi, 2011. Etika Administrasi Negara. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Saefullah, 1999, Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang baik dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sumedang : FISIP UNPAD
- Safroni Ladzi M. 2012, Manajemen Reformasi Pelayanan Publik, Malang : Aditya Media Publishing.
- Soekidjo, Notoatmojo, 2009, Pengembangan Sumber Daya Manusia, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Saefullah. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: FISIP UNPAD.
- Sudarmanto, 2009, Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi SDM, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Seanipar. 1997. *Manajemen pemasaran public*. Gunung agung : Jakarta
- Widodo, 2001. Pemberdayaan Kelembagaan Daerah. Remaja Rosada. Bandung, 2001
- Ratmintodan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajeme NPelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik