

SKRIPSI

KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK (E-KTP) DI KECAMATAN RAMAN UTARA

Oleh :

M KHOIRUL ANWAR
NPM. 1702010011



Jurusan Hukum Tata Negara
Fakultas Syariah

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1444 H / 2023 M

**KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KTP
ELEKTRONIK (E-KTP) DI KECAMATAN RAMAN UTARA**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)

Oleh:

M Khoirul Anwar
NPM. 1702010011

Pembimbing : Firmansyah, M.H

Jurusan Hukum Tata Negara
Fakultas Syariah

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1444 H / 2023 M

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Pengajuan untuk dimunaqosahkan
Saudara M. Khoirul Anwar

Kepada Yth

Dekan Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
di-
Metro

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi Saudara:

Nama : M. Khoirul Anwar
NPM : 1702010011
Fakultas : Syariah
Jurusan : Hukum Tata Negara
Judul : Kinerja Pelayanan Publik dalam Pembuatan KTP
Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Raman Utara

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk di munaqosahkan. Demikian harapan kami atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Metro, November 2022
Pembimbing



Firmansyah, M.H
NIP. 19850129 201903 1 002

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM
PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK (E-KTP) DI
KECAMATAN RAMAN UTARA

Nama : M. Khoirul Anwar

NPM : 1702010011

Fakultas : Syariah

Jurusan : Hukum Tata Negara

MENYETUJUI:

Untuk diujikan dalam sidang Munaqosah Fakultas Syariah Institut Agama Islam
Negeri (IAIN) Metro.

Metro, November 2022
Pembimbing



Firmansyah, M.H
NIP. 19850129 201903 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15.A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 faksimili (0725) 47296 website www.pps.metrouniv.ac.id email ppsiatmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: B-0041/In.20.2/0/PP.00.9/01/2023

Skripsi dengan Judul: KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK (E-KTP) DI KECAMATAN RAMAN UTARA, yang ditulis oleh M. KHOIRUL ANWAR dengan NPM 1702010011, Jurusan: Hukum Tata Negara telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Syariah pada hari Jumat, 23 Desember 2022

TIM MUNAQOSYAH:

Ketua Sidang	: Firmansyah, M.H	(.....)
Penguji I	: Nawa Angkasa, SH, MA	(.....)
Penguji II	: Dr. Riyan Erwin Hidayat, M.Sy	(.....)
Sekretaris	: Nyimas Lidya Putri Pertiwi, M.Sy	(.....)



Mengetahui
Dekan Fakultas Syariah



H. Husnul Fatarib, Ph.D
NIP. 19740104 199903 1 004

ABSTRAK

KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK (E-KTP) DI KECAMATAN RAMAN UTARA

Penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Salah satu kebijakan penting dan fundamental dalam bidang administrasi kependudukan adalah pelayanan publik dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP). Namun dari hasil pra survey juga diketahui bahwa alasan lamanya pembuatan E-KTP dikarenakan menunggu warga yang lain untuk dibawa ke Discapil Kabupaten Lampung Timur, sehingga prosesnya membutuhkan waktu yang cukup lama.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan. Sesuai dengan judul yang peneliti angkat, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data ada dua yaitu primer dan sekunder. Metode pengumpulan data yaitu, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisis data menggunakan metode induktif. Teknik yang digunakan untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian ini yaitu: triangulasi sumber.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa: Dimensi *tangible* kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Raman Utara belum optimal dengan indikator Kenyamanan tempat pada kantor Kecamatan Raman Utara pada pelayanan E-KTP pada ruangan belum begitu rapi dan kurangnya fasilitas pendukung kenyamanan dan kemudahan pelayanan E-KTP. Dimensi *Reliability* pada pelayanan E-KTP di kantor Kecamatan Raman Utara belum optimal karena Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan E-KTP belum optimal dimana mereka masih membutuhkan orang lain ketika terjadi kesalahan system di teknoogi yang digunakan. Dimensi *Responsiviness* pada pelayanan E-KTP di Kecamatan Raman Utara belum optimal, dengan indikator kecepatan dan ketepatan pegawai melakukan pelayanan E-KTP di kantor Kecamatan Raman Utara belum optimal. Dimensi *Assurance* pada pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Raman Utara belum optimal dengan indikator Petugas pelayanan E-KTP. Dimensi *Emphaty* pada Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Raman Utara sudah optimal, hal ini terlihat dari pelayanan E-KTP di Kecamatan Raman Utara dalam hal mendahulukan kepentingan masyarakat sudah optimal.

ORISINILITAS PENELITIAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : M Khoirul Anwar
NPM : 1702010011
Jurusan : Hukum Tata Negara
Fakultas : Syariah

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 5 Desember 2022
Yang menyatakan



M Khoirul Anwar
NPM. 1702010011

MOTTO

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya: “Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan),
kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”
(Q.S As-Syahr (94):7)¹

¹ Al-Qur'an [94]: 7

PERSEMBAHAN

Puji syukur peneliti haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmad-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Dengan rendah hati peneliti persembahkan keberhasilan studi dan do'a ini kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Tri wahyono dan Ibu Siti nurjanah yang telah senantiasa dengan tulus ikhlas memberi do'a dan selalu memberikan kasih sayang dalam meraih keberhasilanku juga pengorbanan yang tiada ternilai demi studiku.
2. Kepada Adikku tersayang Lutfiah Hasanah dan Ludi Nuranaim, yang telah mendukungku dan mendo'akan keberhasilanku.
3. Kepada Kekasihku yang tercinta Fina Idhamatus Silmi, yang tak henti – henti menyemangati dan mensupport setiap saat demi keberhasilanku.
4. Teman-teman seperjuangan yang selalu menemaniku dan memberikan dukungan hingga terselesainya penelitian ini.
5. Almamater yang sangat saya banggakan IAIN Metro.

Terimakasih saya ucapkan atas keikhlasan dan ketulusan dalam mencurahkan do'a untuk saya. Terimakasih untuk perjuangan dan pengorbanan kalian semua. Semoga kita semua selalu termasuk orang-orang yang dapat meraih kesuksesan dan kebahagiaan dunia dan akhirat. Amin.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulisan skripsi yang berjudul “**Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Raman Utara**” ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terimakasih kepada

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjanah, M. Ag, PIA., selaku Rektor IAIN Metro
2. Bapak H. Husnul Fatarib, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Syariah IAIN Metro
3. Bapak Firmansyah, M.H, selaku ketua Jurusan Hukum Tata Negara IAIN Metro, sekaligus selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penelitian ini.
4. Bapak dan ibu dosen/karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
5. Teman-teman seperjuangan jurusan Hukum Tata Negara.
6. Almamater tercinta yang sangat saya banggakan IAIN Metro.
7. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya kritik dan saran yang konstruktif sangat Peneliti harapkan demi penyempurnaan skripsi ini, dan Peneliti berharap semoga hasil penelitian yang akan dilakukan kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan agama Islam.

Metro, 5 Desember 2022

Peneliti



M Khoirul Anwar

NPM. 1702010011

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN NOTA DINAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Penelitian Relevan.....	7
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kinerja	11
a. Pengertian Kinerja	11
b. Tujuan Penilaian Kinerja.....	12
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	14
d. Indikator Kinerja	15
B. Pelayanan Publik	19
1. Pengertian Pelayanan Publik	19
2. Standar Pelayanan Publik	21
3. Prinsip Pelayanan Publik.....	25

4. Asas Pelayanan Publik	27
5. Indikator Pelayanan Publik.....	29
C. KTP Elektronik (E-KTP).....	33
1. Pengertian E-KTP.....	33
2. Dasar Hukum E-KTP	34
3. Fungsi E-KTP.....	36
4. Prosedur Pembuatan E-KTP.....	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian	42
B. Sumber Data.....	43
C. Teknik Pengumpulan Data.....	44
D. Teknik Penjamin Keabsahan Data	45
E. Teknik Analisis Data.....	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kecamatan Raman Utara.....	48
B. Standar Pelayanan Publik dalam Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Raman Utara	52
C. Hambatan yang Dihadapi Pegawai dalam Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) Di Kecamatan Raman Utara.....	90
D. Pembahasan.....	94

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	101
B. Saran	103

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Penduduk Kecamatan Raman Utara	50
Tabel 4.2 Data Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur dan Jenis Kelamin.	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Struktur Organisasi Kecamatan Raman Utara.....	51
------------	--	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Research
5. Surat Tugas
6. Surat Lulus Uji Plagiasi
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
9. Foto-foto Penelitian
10. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Good government atau ketatapemerintahan yang baik adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang bertanggungjawab (akuntabilitas), sejalan dengan prinsip demokratis, efektif, dan efisien. Selain itu pemerintah yang dicita-citakan adalah juga mengandung prinsip mengikutsertakan masyarakat dan swasta (partisipasi), terbuka (transparansi), kesetaraan, semua warga masyarakat mempunyai kesempatan dan hak yang sama untuk ikut serta dalam pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.¹

Peranan pemerintah di dalam sebuah negara untuk menciptakan sebuah lingkungan yang kondusif dalam menghadapi era globalisasi merupakan sesuatu yang mutlak harus dilakukan. Visi pemerintah sebuah negara selain memiliki dimensi internal (cita-cita bangsa) tidak pula dapat dilepaskan dengan aspek eksternal yang ada, terutama yang berhubungan dengan *trend* hubungan-hubungan antar negara dan antar anggota masyarakat di era-era mendatang.²

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak

¹ Defra Alchindi Q, dkk, "Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan", *Artikel*, Universitas Diponegoro, (2020)., 2

² Rahmawaty, "Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu", *e Jurnal Katalogis* 4, no. 3 (2016)., 137

langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.³ Secara umum pelayanan publik ada tiga jenis, yaitu pelayanan fisik, pelayanan non fisik, dan pelayanan administratif.

Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik pada aspek 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 Pendudukan (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan atau Penguasaan Tanah dan sebagainya.⁴

Oleh karena itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (*E-Government*) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau E-KTP berdasarkan UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden RI Nomor 35 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas

³ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁴ Keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 tentang Kegiatan Pelayanan Umum atau Publik

Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Salah satu kebijakan penting dan fundamental dalam bidang administrasi kependudukan adalah pelayanan publik dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP). Kartu tanda penduduk merupakan dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia yang telah berumur 17 tahun.⁵ Mengingat pentingnya E-KTP maka dibutuhkan kinerja pelayanan publik yang optimal dalam pembuatan kartu tanda penduduk. Optimalitas pelayanan publik setidaknya dapat diketahui dari 5 indikator utama, yaitu: *Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*.⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat Kecamatan Raman Utara diketahui beberapa permasalahan yang terkait dengan kinerja dalam pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Raman Utara, seperti: lamanya waktu tunggu sejak pendaftaran sampai memperoleh E-KTP. Bahkan ada yang mencapai lebih dari tiga bulan. Selain itu diperoleh informasi adanya biaya tambahan di luar prosedur yang ditetapkan dan berpengaruh terhadap cepat atau lambatnya proses pembuatan E-KTP, tidak hanya itu sulitnya menemukan aparatur Kecamatan dikarenakan pulang dari kantor sebelum jam pulang kantor.⁷ Dari hasil pra survey juga diketahui bahwa alasan lamanya pembuatan E-KTP dikarenakan menunggu warga yang lain untuk dibawa ke

⁵ Masrin, "Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) Di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda", *Ejournal Pemerintahan Integratif* 1, no. 1 (2013),. 73

⁶ Heria Windasuri & Hyacintha Susanti, *Excellent Service*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2016),. 82-85

⁷ Hasil wawancara dengan MB, selaku masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 12 Juli 2022

Discapil Kabupaten Lampung Timur, sehingga prosesnya membutuhkan waktu yang cukup lama.

Adapun Standar Operasional Prosedur dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Raman Utara Kabupaten Lampung Timur, yaitu:

1. Pemohon menyiapkan berkas seperti fotokopi KK dan dan lampiran KTP lama bagi yang belum dapat E-KTP serta membawa surat keterangan RT (1 hari)
2. Isi formulir pendaftaran dan ditandatangani oleh petugas pendaftaran (1 hari)
3. Memverifikasi berkas E-KTP (1 hari)
4. Jika berkas pembuatan E-KTP benar maka akan ditandatangani oleh Camat dan apabila berkas tersebut salah atau kurang lengkap datanya akan dikembalikan oleh pemohon (1 hari)
5. Pemohon perekaman E-KTP di kecamatan atau dinas Dukcapil (1 hari)
6. Jika Ya perekaman E-KTP di kecamatan, maka berkas tersebut diverifikasi dan dientry datanya ke server pusat di Adminuk (1 hari)
7. Jika tidak dibuat di Kecamatan berkas tersebut akan diverifikasi datanya oleh petugas di Dinas Dukcapil dan data dikirim ke server pusat Adminduk (1 hari)
8. Apabila data di server pusat sudah di cek ketunggalan data maka akan proses pencetakan E-KTP di Dukcapil (1 hari)

9. E-KTP selesai dicetak dan pemohon mengambil E-KTP di bagian pengambilan dan menandatangani buku pengambilan yang telah disediakan oleh petugas (1 hari).⁸

Namun yang terjadi di lapangan yaitu kurang baik didalam Praktik Pelayanan Administrasinya adalah di dalam pembuatan E-KTP harus menunggu waktu yang lama atau tidak adanya kepastian dari waktu, lambat dan juga masyarakat seringkali mendapatkan diskriminasi senyum, kurang disiplinnya aparatur kecamatan dalam menjalankan tugas dan fungsinya, waktu yang juga relatif singkat. Masuk waktu kerja dari hari Senin sampai Jum'at pukul 08.00-13.00, tidak hanya itu sulitnya menemukan aparatur kecamatan dikarenakan pulang dari kantor sebelum jam pulang kantor.⁹ Inilah sebabnya masyarakat di Kecamatan Raman Utara banyak mengeluh keterlambatan tersebut dan menilai praktik kinerja pegawai Kecamatan tersebut belum terlaksana dengan baik.

Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan, karena dari pengalaman, pelayanan publik yang muncul selama ini diduga masih memiliki ciri-ciri sebagai berikut: lambat, dan melelahkan. Hal itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Oleh karena itu, secara fundamental, harus dipandu untuk mereformasi layanan publik dengan mengembalikan dan merelokasi esensi dari pelayanan dan yang dilayani. dan terkadang Pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum dibalik menjadi pelayanan

⁸ Data Prasurvey di Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 12 Juli 2022

⁹ Hasil wawancara dengan MR, selaku masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 12 Juli 2022

masyarakat kepada Negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikaninya. Artinya, birokrasi harus benar-benar memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. pelayanan pemerintah biasanya tercermin dari kinerja birokrasi pemerintah. Jika masih ada ekonomi biaya tinggi dan berbagai bentuk inefisiensi di departemen pemerintah, ini setidaknya disebabkan oleh buruknya kinerja birokrasi yang memuaskan masyarakat.

Sehubungan dengan apa yang telah peneliti uraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian di Kantor Kecamatan Raman Utara untuk mengetahui kinerja pelayanan publik dalam pembuatan KTP elektronik dengan judul “**Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) Di Kecamatan Raman Utara**”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pada uraian tersebut maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana standar pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Raman Utara?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah : Untuk mengetahui standar pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Raman Utara.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memperkaya khazanah keilmuan hukum tata negara terutama terkait pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat memperluas wawasan tentang kantor Kecamatan dalam pelayanan program E-KTP;
- 2) Bagi pembaca dan peneliti, dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang kinerja pegawai kecamatan dalam pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Raman Utara, dan hasil penelitian ini dapat dijadikan tambahan referensi bagi peneliti dengan masalah yang serupa.
- 3) Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Pada Jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

D. Penelitian Relevan

Adapun beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu sebagai berikut:

1. Riri Gustiana, "Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Kantor Kecamatan Baamang Kabupaten Kotawaringin Timur", hasil penelitian dan penganalisisan data, maka diperoleh hasil yaitu efektivitas pelayanan pembuatan E-KTP pada Kantor Kecamatan Baamang dikategorikan belum efektif sesuai tujuan yang diinginkan oleh organisasi, meskipun pegawai yang ada sudah menguasai

teknis pekerjaannya, memberikan informasi dengan akuntabel dan transparan serta pegawai memiliki kemampuan yang handal baik dalam hal pendidikan, pengalaman maupun pembinaan kerja yang baik. Tetapi belum dapat ditunjang oleh kurangnya fasilitas alat perekaman data E-KTP yang serta kurang disiplinnya pegawai. Hal tersebut sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur.¹⁰

2. Azima Dimiyati, Devi Ratnasari Togatorop dan Selvi Diana Meilinda, “Pelayanan E-KTP Di Masa Pandemi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung”, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pembuatan E-KTP belum dilakukan secara inovatif mengikuti perubahan selama masa pandemi, permasalahan yang muncul sebelum pandemi tetap terjadi sehingga kurang memberikan kepuasan kepada masyarakat, hal ini dilihat dari sarana prasarana yang masih kurang menyesuaikan dengan kondisi pandemi, kurangnya ketanggapan dan perhatian dari staf dan pegawai, jaminan kepastian penyelesaian yang tidak sesuai dengan ketentuan aturan yang ditentukan menjadi tantangan dalam penerapan dimensi pelayanan E-KTP.¹¹
3. James Rhomiza Israel Sinulingga & Helen Sitorus, “Analisis Opini Publik Tentang Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kantor Camat Merdeka Kabupaten Karo”, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

¹⁰ Riri Gustiana, “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Kantor Kecamatan Baamang Kabupaten Kotawaringin Timur”, *JISPAR, Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan* 5, no. 1 (2020)

¹¹ Azima Dimiyati, Devi Ratnasari Togatorop dan Selvi Diana Meilinda, “Pelayanan E-KTP Di Masa Pandemi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung”, *Wacana Publik* 14, no. 2 (2020)

pembuatan E-KTP di Kecamatan Merdeka sudah maksimal yang dapat dilihat dari jaminan penyelesaian yang pasti, sarana dan prasarana yang cukup memadai, perhatian dan tanggapan yang baik dari pegawai, daya tanggap pegawai yang tinggi serta mampu memberikan informasi yang jelas atau akurat kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan. Peneliti menyarankan agar Pemerintah Kecamatan Merdeka lebih meningkatkan kinerja pegawainya lagi dengan melakukan pelatihan terhadap pegawai, menambah sarana dan prasarana dan juga memperjelas informasi mengenai prosedur pelayanan.¹²

4. Rossa Ilma Silfiah & Adinda Nabila, “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Proses Pembuatan KTP Di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan”, Pelayanan yang maksimal berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat dalam proses pelayanan pengurusan KTP. Di lapangan ternyata belum maksimal pelayanan yang aparaturnya pemerintah dalam hal ketanggapan, kehandalan, jaminan, dalam pelayanan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat lebih memilih cara menggunakan jasa calo untuk mengurus di persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak kelurahan.¹³

Berdasarkan keempat penelitian tersebut di atas, terdapat kesamaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan, yaitu terkait pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP, sedangkan perbedaannya terletak pada fokus

¹² James Rhomiza Israel Sinulingga & Helen Sitorus, “Analisis Opini Publik Tentang Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kantor Camat Merdeka Kabupaten Karo”, *Social Opinion: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi* 5, no. 2 (2020)

¹³ Rossa Ilma Silfiah & Adinda Nabila, “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Proses Pembuatan KTP Di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan”, *Jurnal Aplikasi Dan Inovasi Ipteks Soliditas* 4, no. 1 (2021)

penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu pada penelitian ini peneliti akan mengukur kinerja pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP dengan menggunakan indikator *Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*. Serta dalam penelitian ini akan menggali lebih dalam terkait hambatan yang dihadapi serta strategi untuk mengatasi hambatan tersebut.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.¹

Kinerja karyawan perlu adanya penilaian dengan maksud untuk memberikan satu peluang yang baik kepada karyawan atas rencana karier mereka dilihat dari kekuatan dan kelemahan, sehingga perusahaan dapat menetapkan pemberian gaji, memberikan promosi, dan dapat melihat perilaku karyawan. Penilaian kinerja adalah proses penilaian ciri-ciri kepribadian, perilaku kerja, dan hasil kerja seseorang tenaga kerja atau karyawan (pekerja dan manajer), yang dianggap menunjang unjuk kerjanya, yang digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan tentang tindakan-tindakan terhadap bidang ketenagakerjaan.²

Kinerja karyawan merupakan prestasi kerja yang mencerminkan perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang telah ditetapkan.

¹ Samsul Rizal & Moh. Aris Pasigai, "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Komisi Penyiaran Indonesia Daerah Sulawesi Selatan", *Jurnal Economix* 5, no. 2 (Desember 2017),. 49

² Demianus Dominggus Risamasu, "Pengaruh Motivasi Kerja, Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Telkom Witel Papua Barat)", *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* 3, no.4 (2015),. 319

Untuk mencapai kinerja karyawan yang optimal maka perlu di lakukan pengelolaan sumber daya manusia yang berkaitan dengan kompensasi, lingkungan kerja dan kepemimpinan.³ Kinerja karyawan juga diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.⁴

Suatu institusi melakukan penilaian kinerja didasarkan pertimbangan bahwa perlu adanya suatu sistem evaluasi yang objektif terhadap organisasional. Selain itu, dengan adanya penilaian kinerja, manajer puncak dapat memperoleh dasar yang objektif untuk memberikan kompensasi sesuai dengan prestasi yang disumbangkan masing-masing pusat pertanggungjawaban kepada perusahaan secara keseluruhan. Semua ini diharapkan dapat membentuk motivasi dan rangsangan kepada masing-masing bagian untuk bekerja lebih efektif dan efisien.⁵

Berdasarkan keterangan tersebut di atas, kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi berdasarkan ketentuan ataupun tujuan yang telah ditetapkan.

2. Tujuan Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja merupakan suatu cara untuk menilai pegawai sesuai dengan aktivitas dalam melakukan pekerjaan yang menjadi

³ Hamdiyah, Andi Tri Haryini, Aziz Fathoni. "Peningkatan Kinerja Karyawan melalui Kompensasi, Lingkungan Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Di Ada Swalayan Banyumanik Semarang", *Journal Of Management* 2, no. 2 (Maret 2016),.4-5.

⁴ Desi Kristanti, dan Ria Lestari Pangastuti, *Kiat-Kiat Merangsang Kinerja Karyawan Bagian Produksi*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), 31

⁵ Wiwik Hestyana dkk, "Pengaruh Pendidikan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Matahari Departemen Store Cabang Makassar", *Jurnal Riset Edisi XVIII* 3, no. 7 (2017),. 153

tanggungjawabnya atau dengan kata lain merupakan proses untuk menilai prestasi kerja karyawan dalam melaksanakan tugas pada bidang kerja masing-masing.⁶

Didalam Mangkunegara, secara spesifik, tujuan penilaian kinerja sebagai berikut:

- a. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
- b. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
- c. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau pekerjaan yang diembannya sekarang.
- d. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
- e. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hak yang perlu diubah.⁷

Berdasarkan keterangan tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa, tujuan penilaian kinerja sebagai berikut: meningkatkan saling pengertian, mengakui hasil kerja orang lain, memberi peluang karyawan, merumuskan

⁶ Noermijati, *Kajian Tentang Aktualisasi Teori Herzberg, Kepuasan Kerja dan Kinerja Spiritual Manajer Operasional*, (Malang: UB Press, 2013), 46

⁷ V.Naniek Risnawati dan A.Lipursari, "Profesionalisme Kinerja Dosen ASM TA 2012-2013", *Jurnal Stie Semarang* 6, no 3 (Oktober 2014),. 95

kembali sasaran masa depan dan memeriksa rencana pelaksanaan. Hasil penilaian kinerja karyawan menjadi dasar bagi pihak manajemen untuk mengambil keputusan tentang kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, rekrutment, seleksi/promosi, sistem imbalan dan berbagai aspek lain dari proses dari manajemen sumber daya manusia secara efektif.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kompensasi, pelatihan karyawan, lingkungan kerja, budaya kerja, kepemimpinan, motivasi, disiplin, kepuasan kerja.⁸ Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya:

a. Disiplin

Disiplin merupakan ketaatan atas aturan yang ditetapkan pimpinan, baik yang tertulis maupun tidak tertulis, yang keduanya lahir dari kebiasaan secara terus menerus dan berkesinambungan. Kebiasaan berdisiplin melahirkan sikap yang senantiasa menghargai waktu dan pekerjaannya dan wujud akhirnya adalah meningkatnya kinerja.⁹

b. Pendidikan dan Latihan

Untuk meningkatkan kualitas sumber daya aparatur, maka usaha yang dilakukan dapat dalam bentuk pendidikan dan pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kepribadian, pengetahuan dan

⁸ Ririn Nur Indah Sari, Hady Siti Hadijah, "Peningkatan kinerja pegawai melalui kepuasan kerja dan disiplin kerja", *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran* 1, no. 1 (Agustus 2016),. 205

⁹ Samsul Rizal & Moh. Aris Pasigai, "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi",. 50

kemampuannya sesuai dengan syarat jabatan dan tugasnya sebagai sumber daya aparatur.¹⁰

c. Suasana Kerja

Suasana kerja memegang peranan penting dalam rangka pelaksanaan tugas-tugas pegawai sehari-hari. Suasana kerja yang menyenangkan akan menghasilkan produktivitas kerja yang lebih baik. Suasana kerja yang dimaksudkan adalah kondisi tempat (ruangan kerja), ventilasi ruangan, penyorotan, dan fasilitas pendukung lainnya.¹¹

Berdasarkan keterangan tersebut di atas, dalam upaya melakukan peningkatan kinerja pegawai, maka ada beberapa faktor yang memiliki pengaruh. Dalam penelitian ini, faktor-faktor tersebut diidentifikasi meliputi : disiplin, pendidikan dan latihan, suasana kerja, kompensasi, dan kepemimpinan.

4. Indikator Kinerja

Tujuan pengukuran kinerja adalah untuk mengetahui apakah karyawan mampu menyelesaikan kewajibannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau apakah karyawan menyimpang dari rencana yang telah ditetapkan atau apakah hasil kinerja yang telah dircapai karyawan sesuai dengan yang diharapkan. Pengukuran kinerja karyawan dapat dilakukan terhadap kinerja yang nyata dan terukur. Oleh karena itu, dibutuhkan ukuran kinerja yang bersifat kuantitatif atau dapat dihitung.

¹⁰ *Ibid.*, 51

¹¹ *Ibid.*, 52

Suatu pekerjaan dapat diukur melalui kuantitas dan kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran dan kemampuan kerja sama.¹²

Pekerjaan dengan hasil yang tinggi harus dicapai oleh karyawan.

Ukuran yang perlu diperhatikan dalam penilaian kinerja:

- a. Kualitas kerja, yaitu kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Dengan adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan serta produktivitas kerja yang dihasilkan dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.
- b. Kuantitas Kerja, yaitu volume kerja yang dihasilkan di bawah kondisi normal. Kuantitas kerja menunjukkan banyaknya jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan.
- c. Tangung jawab, yaitu menunjukkan seberapa besar karyawan dapat mempertanggungjawabkan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang dipergunakan serta perilaku kerjanya.
- d. Inisiatif, yaitu menunjukkan seberapa besar kemampuan karyawan untuk menganalisis, menilai, menciptakan dan membuat keputusan terhadap penyelesaian masalah yang dihadapinya.
- e. Kerja sama, yaitu merupakan kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lain secara vertical atau horizontal di dalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan semakin baik.

¹² Diah Indriani Suwondo, Eddy Madiono Sutanto, "Hubungan Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, Dan Kinerja Karyawan", *Jurnal JMK* 17, no. 2 (September 2015),. 137

- f. Ketaatan, yaitu merupakan kesediaan karyawan dalam mematuhi peraturan-peraturan yang melakukan pekerjaannya sesuai dengan instruksi yang diberikan kepada karyawan.¹³

Berdasarkan keterangan tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa, ukuran yang perlu diperhatikan dalam penilaian kinerja antara lain: kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, inisiatif, kerja sama, dan ketaatan.

Menurut Setiawan dalam Desi Kristanti, dan Ria Lestari Pangastuti untuk mengukur kinerja karyawan dapat menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Ketepatan penyelesaian tugas. Indikator ini berkaitan dengan pengelolaan waktu dalam bekerja dan juga ketepatan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.
- b. Kesesuaian jam kerja. Indikator ini berkaitan dengan kesediaan karyawan dalam mematuhi peraturan perusahaan yang berkaitan dengan ketepatan waktu masuk atau pulang kerja dan jumlah kehadiran
- c. Tingkat kehadiran. Indikator ini dapat dilihat dari jumlah ketidakhadiran karyawan dalam suatu perusahaan selama periode tertentu.
- d. Kerjasama antar karyawan. Indikator ini berkaitan dengan kemampuan karyawan untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan

¹³ Andi Asnani, dkk, "Analisis Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan, Kompensasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Soppeng", *Jurnal Mirai Management* 1, no. 2 (Oktober 2016),. 274

suatu tugas yang ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.¹⁴

Berdasarkan pendapat di atas, kinerja karyawan dalam penelitian ini diukur dari empat indikator, yaitu: ketepatan penyelesaian tugas, kesesuaian jam kerja, tingkat kehadiran, kerjasama antar karyawan. Selain itu, terdapat juga indikator pengukuran kinerja diarahkan pada enam aspek yaitu:

- a. Hasil kerja: tingkat kuantitas maupun kualitas yang telah dihasilkan dan sejauh mana pengawasan dilakukan.
- b. Pengetahuan pekerjaan: tingkat pengetahuan yang terkait dengan tugas pekerjaan yang akan berpengaruh langsung terhadap kuantitas dan kualitas dari hasil kerja,
- c. Inisiatif: tingkat inisiatif selama menjalankan tugas pekerjaan khususnya dalam hal penanganan masalah-masalah yang timbul.
- d. Kecakapan mental: tingkat kemampuan dan kecepatan dalam menerima instruksi kerja dan menyesuaikan dengan cara kerja serta situasi kerja yang ada.
- e. Sikap: tingkat semangat kerja serta sikap positif dalam melaksanakan tugas pekerjaan.
- f. Disiplin waktu dan absensi: tingkat ketepatan waktu dan tingkat kehadiran.¹⁵

¹⁴ Desi Kristanti, dan Ria Lestari Pangastuti, *Kiat-Kiat Merangsang Kinerja*, 31-32

¹⁵ Wiwik Hestyana dkk, "Pengaruh Pendidikan Dan Kepuasan",. 155

Berdasarkan keterangan tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa, pengukuran kinerja diarahkan ke pada enam aspek diantaranya hasil kerja, pengetahuan kerja, inisiatif, kecakapan mental, sikap dan disiplin waktu. Dari berbagai teori terkait indikator kinerja tersebut di atas, dalam penelitian ini indikator kinerja yang akan digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Ketepatan penyelesaian tugas. Berkaitan dengan pengelolaan waktu dalam bekerja dan juga ketepatan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.
- b. Kesesuaian jam kerja. Berkaitan dengan kesediaan karyawan dalam mematahi peraturan perusahaan yang berkaitan dengan ketepatan waktu masuk atau pulang kerja dan jumlah kehadiran
- c. Tingkat kehadiran. Berkaitan dengan jumlah ketidakhadiran karyawan dalam suatu perusahaan selama periode tertentu.
- d. Kerjasama antar karyawan. Berkaitan dengan kemampuan karyawan untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak

berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹⁶ Pelayanan atau *service* adalah “setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik”. Pelayanan adalah “kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya”.¹⁷

Pelayanan publik atau *public service* adalah perihal kemudahan yang diberikan sehubungan barang dan jasa kepada khalayak umum. Dalam prakteknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.¹⁸

Sementara Departemen Dalam Negeri menyebutkan bahwa; Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa.¹⁹

Sedangkan definisi yang saat ini menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan

¹⁶ Indra Kanedi, dkk, “Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu”, *Jurnal Pseudocode* 4, no. 1 (Februari 2017),. 38

¹⁷ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015),. 152

¹⁸ M. Ihsan Dacholfany, *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kabupaten Lampung Timur Catatan Atas Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Timur Tahun 2019*, (Metro: CV. Laduny Alifatama, 2020),. 1

¹⁹ Erwan Agus Purwanto, dkk, *Pelayanan Publik: Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader PNS*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI, 2016), 11

bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²⁰

Berdasarkan keterangan tersebut di atas, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

2. Standar Pelayanan Publik

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

²⁰ Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengadaan.

c. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.²¹

²¹ Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Publik

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU Nomor 25 Tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Dasar hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.

b. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

c. Sistem, mekanisme dan prosedur

Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

d. Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

e. Biaya atau Tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

f. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

g. Sarana, Prasarana, dan atau fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

h. Kompetensi pelaksanaan

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.

i. Pengawasan internal

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.

k. Jumlah pelaksana

Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.

l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan.

n. Evaluasi kinerja

Pelaksana Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.²²

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam

²² UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

3. Prinsip Pelayanan Publik

Berikut ini adalah prinsip-prinsip dalam menjalankan pelayanan publik, yaitu berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, meliputi:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- 2) Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ihklas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.²³

²³ Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

4. Asas dalam Pelayanan Publik

Berikut ini adalah asas-asas dalam menjalankan pelayanan publik, yaitu berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, meliputi:

a. Transparansi

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

b. Akuntabilitas.

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

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

d. Partisipatif

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

e. Kesamaan Hak

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

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.²⁴

²⁴ Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, para birokrat memiliki pedoman khusus yang mejadi acuan dalam penyelenggaran pelayan publik. Pedoman para birokrat itu salah satunya adalah asas-asas pelayanan publik. Di Indonesia telah diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dalam Undang-undang tersebut disebutkan bahwa asas pelayanan publik, tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

- h. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan keterangan tersebut di atas, asas dalam pelayanan publik harus dipenuhi yaitu diantaranya kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan dan ketepatan waktu.

5. Indikator Pelayanan Publik

Ada beberapa pelayanan yang harus diperhatikan dalam sebuah perusahaan, di bawah ini akan dijelaskan indikator kualitas pelayanan yaitu:

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik.
- b. Tersedianya personil yang baik
- c. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai.

- d. Mampu melayani secara tepat dan cepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan konsumen.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada konsumen.²⁵

Terkait tentang indikator-indikator layanan tersebut, apabila terpenuhinya indikator tersebut maka konsumen menginginkan layanan yang baik dengan harapan sebagai berikut:

- a. Kualitas layanan yang konsisten
- b. Sikap personil yang selalu ramah
- c. Kejelasan suara, gambar atau cetakan
- d. Tidak terlalu sering ganggu, kerusakan, walaupun ada cepat diperbaiki
- e. *Successful Call Ratio (SCR)* yang tinggi.²⁶

Bila kita lihat dari perilaku pelanggan dan kepuasan yang diterima maka wujud dari kesetiaan pelanggan mencakup beberapa hal:

- a. Konsumen melakukan pembelian ulang secara teratur/reguler
- b. Mereka juga membeli produk-produk lain bukan satu produk saja yang ditawarkan oleh produsen
- c. Mereka merekomendasikan teman-temannya untuk juga membeli produk yang sama ke tempat yang sama, dan mereka tidak mudah beralih ke produk saingan.²⁷

²⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan.*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015),. 257-259

²⁶ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.*, (Bandung: Alabeta, 2016),. 366

Berdasarkan keterangan tersebut wujud dari kesetiaan pelanggan mencakup beberapa hal, diantaranya pembelian ulang, pembelian produk lain yang ditawarkan produsen dan mereka merekomendasikan produk ke teman-teman mereka.

Terdapat 5 elemen atau dimensi utama yang akan dijadikan indikator dalam pelayanan yaitu sebagai berikut: *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy* dan *Responsive*". Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
- b. *Assurance* (kepastian) yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan.
- c. *Tangible*. Elemen ini berkaitan dengan aspek fasilitas fisik atau peralatan, serta penampilan personal penyedia layanan.
- d. *Empathy*. Elemen keempat ini berkaitan dengan tingkat kepedulian dan perhatian individu yang diberikan kepada pelanggan.
- e. *Responsive*. Elemen kelima ini mencerminkan kemampuan untuk membantu pelanggan, dan memberikan layanan yang cepat dan tanggap.²⁸

Sedangkan menurut Priansa, lima faktor utama strategi pelayanan yang berkualitas yaitu sebagai berikut:

²⁷ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*,. 274

²⁸ Heria Windasuri & Hyacintha Susanti, *Excellent Service*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2016)., 82-85

- a. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan kepada pelanggan.
- b. *Reliability* (keandalan), yaitu berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Serta menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- c. *Empati* (perhatian), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami masalah para pelanggan, memperhatikan kepentingan pelanggan dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- d. *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya. Supaya tidak melakukan manipulasi pada waktu menawarkan produk maupun berbicara dengan kebohongan.
- e. *Tangibles* (bukti fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.²⁹

Berdasarkan keterangan tersebut di atas, indikator pelayanan dalam penelitian ini terdapat 5 elemen, yaitu:

- a. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat.

²⁹ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2017), 57

- b. *Assurance* (kepastian) yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan.
- c. *Tangible*. Elemen ini berkaitan dengan aspek fasilitas fisik atau peralatan, serta penampilan personal penyedia layanan.
- d. *Empathy*. Elemen keempat ini berkaitan dengan tingkat kepedulian dan perhatian individu yang diberikan kepada pelanggan.
- e. *Responsive*. Elemen kelima ini mencerminkan kemampuan untuk membantu pelanggan, dan memberikan layanan yang cepat dan tanggap.

C. KTP Elektronik (E-KTP)

1. Pengertian E-KTP

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat E-KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksanaan yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.³⁰

Kartu Tanda Penduduk elektronik atau *electronic*-KTP (E-KTP) adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi

³⁰ Undang-Undang RI No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional.³¹

Kartu Tanda Penduduk elektronik (E-KTP) adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program E-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia Program E-KTP di Indonesia telah dimulai sejak tahun 2009 dengan ditunjuknya empat kota sebagai proyek percontohan nasional. Adapun keempat kota tersebut adalah Padang, Makasar, Yogyakarta dan Denpasar. Sedangkan kabupaten/kota lainnya secara resmi diluncurkan Kementerian Dalam Negeri pada bulan Februari 2011 yang pelaksanaannya dibagi dalam dua tahap.³²

Berdasarkan keterangan tersebut di atas, maka dapat dipahami bahwa Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Kementerian Dalam Negeri yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2. Dasar Hukum E-KTP

Berikut ini adalah dasar hukum ditetapkannya ketentuan KTP Elektronik (E-KTP) yaitu:

- a. Undang-Undang RI No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

³¹ Norma Dewi Suryani, dkk, "Optimalisasi Teknologi Biometrics Dalam Program e-KTP Dengan Penambahan Data Struktur Gigi Dan Kartu Sakti Sebagai Alternatif Satu Kartu Multifungsi", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa* 4, no. 1 (2014)., 18

³² Karen Fahira, "Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) (Studi Pada Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta)", *Skripsi*, Universitas Brawijaya, Malang, (2021)., 56

"Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup".³³

- b. Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2011 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional

Penerapan KTP berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) telah sesuai dengan pasal 6 Perpres No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Jo Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 67 Tahun 2011 yang berbunyi:

- 1) KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk;
- 2) Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan;
- 3) Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam database kependudukan;
- 4) Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan : Untuk WNI, dilakukan di Kecamatan; dan Untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di Instansi Pelaksana.

³³ Undang-Undang RI No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

- 5) Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan;
- 6) Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- 7) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri.³⁴

3. Fungsi E-KTP

Autentikasi Kartu Identitas (e-ID) biasanya menggunakan biometrik yaitu verifikasi dan validasi sistem melalui pengenalan karakteristik fisik atau tingkah laku manusia. Ada banyak jenis pengamanan dengan cara ini, antara lain sidik jari (*finger print*), retina mata, DNA, bentuk wajah, dan bentuk gigi. Pada E-KTP, yang digunakan adalah sidik jari.³⁵

Fungsi E-KTP adalah sebagai identitas diri, berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening bank, mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP, serta terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan. Banyak kejadian yang menjadikan KTP sebagai acuan

³⁴ Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2011 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional

³⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

untuk menggali informasi, termasuk dalam suatu kasus-kasus bencana atau kecelakaan.³⁶

Ada beberapa fungsi dan manfaat dari penggunaan E-KTP, diantaranya :

- a. E-KTP merupakan langkah strategis menuju tertib administrasi kependudukan yang mengamanatkan adanya identitas tunggal bagi setiap penduduk dan terbangunnya basis data kependudukan yang lengkap dan akurat.
- b. Mencegah adanya pemalsuan.
- c. Mencegah adanya penggandaan penggunaan KTP.
- d. Kebutuhan untuk mewujudkan keamanan negara.
- e. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- f. Bisa digunakan berbagai kegiatan yang sudah diberlakukan.
- g. Kartu bukti tanda penduduk Indonesia
- h. Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam pemilu, pilkada dan lain-lain
- i. Pengidentifikasian untuk memecahkan suatu perkara kejahatan yang sulit seperti terorisme, pembobolan bank via ATM, pemilikan KTP ganda, dan lain-lain membuat pengembangana teknologi identifikasi semakin diperlukan.
- j. Lebih awet penggunaanya sampai 10 tahun.³⁷

³⁶ Norma Dewi Suryani, dkk, "Optimalisasi Teknologi Biometrics Dalam Program e-KTP Dengan Penambahan Data Struktur Gigi Dan Kartu Sakti Sebagai Alternatif Satu Kartu Multifungsi", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa* 4, no. 1 (2014)., 18

³⁷ Masrin, "Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) Di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda", *Ejournal Pemerintahan Integratif* 1, no. 1 (2013)., 75

4. Prosedur Pembuatan E-KTP

Berikut ini adalah prosedur pembuatan KTP Elektronik (E-KTP)

Bagi Penduduk yang belum memiliki E-KTP yaitu:

- a. Penduduk melapor kepada petugas di tempat pelayanan E-KTP, dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan berupa:
 - 1) NIK; dan
 - 2) Fotokopi Kartu Keluarga.
- b. Petugas di tempat pelayanan E-KTP memproses dengan tata cara:
 - 1) Merekam isi formulir permohonan E-KTP ke dalam database kependudukan;
 - 2) Melakukan verifikasi data penduduk secara langsung;
 - 3) Melakukan pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari penduduk, dan iris mata;
 - 4) Membubuhkan tanda tangan dan stempel tempat pelayanan E-KTP pada Formulir Permohonan;
 - 5) Formulir permohonan sebagaimana dimaksud pada angka 4) sebagai bukti telah dilakukan verifikasi, pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari, dan iris mata penduduk sebagaimana dimaksud pada angka 2) dan angka 3);
 - 6) Melakukan penyimpanan data sebagaimana dimaksud pada angka 3) dan biodata penduduk ke dalam database di tempat pelayanan E-KTP;

- 7) Data yang disimpan dalam database sebagaimana dimaksud pada angka 6) dikirim melalui jaringan komunikasi data ke *server Automated Fingerprint Identification System* di pusat data Kementerian Dalam Negeri;
- 8) Data penduduk sebagaimana dimaksud pada angka 7) disimpan dan dilakukan proses identifikasi ketunggalan jati diri seseorang;
- 9) Hasil identifikasi sidik jari penduduk sebagaimana dimaksud pada angka 8), apabila:
 - a) Identitas tunggal, data dikembalikan ke tempat pelayanan E-KTP; dan
 - b) Identitas ganda, dilakukan klarifikasi dengan tempat pelayanan E-KTP.
- 10) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota melakukan personalisasi data yang sudah diidentifikasi sebagaimana dimaksud pada angka 9) huruf a ke dalam blangko E-KTP;
- 11) Setelah dilakukan personalisasi sebagaimana dimaksud pada angka 10), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota mendistribusikan E-KTP ke tempat pelayanan E-KTP;
- 12) Menerima E-KTP dan melakukan verifikasi melalui pemadanan sidik jari penduduk 1 : 1;
- 13) Hasil verifikasi sidik jari penduduk sebagaimana dimaksud pada angka 12):

- a) Apabila datanya sama, maka E-KTP diberikan kepada penduduk;
 - b) Apabila datanya tidak sama, maka E-KTP tidak diberikan kepada penduduk.
- 14) Dalam hal terdapat data yang tidak sama sebagaimana dimaksud pada angka 13) huruf b, Petugas di tempat pelayanan E-KTP mengembalikan E-KTP ke Kementerian Dalam Negeri melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota untuk dimusnahkan.
- c. Penduduk dapat mengambil E-KTP apabila membawa Formulir Permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf b angka 4).
 - d. Database kependudukan sebagaimana dimaksud pada huruf b angka 7), dikonsolidasikan dan disimpan dalam database kependudukan Kementerian Dalam Negeri.³⁸

Berikut ini adalah prosedur pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) bagi Penduduk yang sudah memiliki E-KTP dan Pindah Alamat

- a. Penduduk melapor kepada petugas di tempat pelayanan E-KTP, dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan berupa:
 - 1) E-KTP dengan alamat tempat tinggal asal;
 - 2) Surat Keterangan Pindah dari daerah asal; dan
 - 3) Fotocopy Kartu Keluarga.

³⁸ Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional

- b. Petugas di tempat pelayanan E-KTP memproses dengan tata cara:
- 1) Merekam NIK yang tercantum dalam E-KTP yang lama dan mengembalikan E-KTP dengan alamat yang lama kepada pemiliknya;
 - 2) Memproses pencetakan/personalisasi E-KTP dengan alamat yang baru;
 - 3) Menyerahkan E-KTP dengan alamat yang baru kepada pemiliknya sekaligus menarik E-KTP dengan alamat yang lama.³⁹

³⁹ Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Menurut Abdurrahmat Fathoni, penelitian lapangan adalah “penelitian yang dilakukan di lapangan atau di suatu lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala-gejala yang obyektif seperti yang terjadi di lokasi tersebut, yang juga dilakukan untuk penyusunan laporan ilmiah”.¹ Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif berupaya untuk memperoleh deskripsi yang lengkap dan akurat dari suatu situasi.²

Penelitian deskriptif yang peneliti maksudkan adalah penelitian yang menggambarkan mekanisme dalam membahas dan meneliti kinerja pelayanan publik yang ada di Kecamatan Raman Utara tersebut. Berdasarkan informasi di atas maka penelitian ini disebut penelitian lapangan karena dilakukan di Kecamatan Raman Utara.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, ialah penelitian yang didasarkan pada kenyataan yang ada di lapangan, sehingga dapat diterjemahkan kedalam bentuk tulisan. Penelitian kualitatif cara menganalisa serta cara memperolehnya pun berbeda dengan penelitian

¹ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 96

² Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi* Edisi 4, (Yogyakarta: Pt. Gelora Aksara Pratama, 2013), 2

kuantitatif, tidak menggunakan analisa statistik melainkan menggunakan pola berifikir indiktif berupa pemaparan fakta.³

Berdasarkan informasi tersebut dapat dipahami bahwa penelitian kualitatif dalam bertujuan untuk menjelaskan kinerja pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) yang diuraikan dalam kata-kata atau kalimat untuk mendapatkan suatu kesimpulan.

B. Sumber Data

1. Sumber Primer

Sumber data primer, yaitu “sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”.⁴ Adapun sumber utama penelitian ini adalah:

- a. Camat Raman Utara.
- b. Pegawai di kantor Camat Raman Utara.
- c. Masyarakat Kecamatan Raman Utara.

2. Sumber Sekunder

Sumber data sekunder, yaitu “sumber dari bahan bacaan disebut sumber sekunder”.⁵ Jadi sumber data sekunder merupakan buku-buku serta jurnal penelitian tentang pelayanan publik, serta profil Kecamatan Raman Utara, serta proses pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Raman Utara.

³ Naila Hayati, “Pemilihan Metode yang Tepat dalam Penelitian (Metode Kuantitatif dan Metode Kualitatif)”, *Jurnal Tarbiyah al-Awlad* 4, no. 1, (2015)., 347

⁴ Regina Singestecia, dkk, “Partisipasi Politik Masyarakat Tionghoa dalam Pemilihan Kepala Daerah di Slawi Kabupaten Tegal”, *Unnes Political Science Journal* 2, no. 1 (January 2018)., 66

⁵ Nasution, *Metode Research Penelitian Ilmiah*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006)., 143

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan interaksi tanya jawab antara seseorang dengan orang lain secara langsung bertatap muka atau disebut juga proses tanya jawab dari peneliti kepada orang yang diteliti.⁶ Jenis wawancara yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah wawancara terbuka. Dalam teknik wawancara ini peneliti dengan tujuan, untuk memperoleh data tentang kondisi kecamatan secara umum, serta kinerja pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Raman Utara. Adapun pihak-pihak yang akan diwawancara dalam penelitian ini adalah:

- a. Camat Raman Utara.
- b. Pegawai di kantor Camat Raman Utara.
- c. Masyarakat Kecamatan Raman Utara.

2. Dokumentasi

Menurut Sukardi, dengan metode dokumentasi "memungkinkan peneliti memperoleh informasi dari berbagai sumber tertulis atau dokumen yang tersedia bagi responden atau tempat responden tinggal atau melakukan kegiatan sehari-hari".⁷

Peneliti menggunakan dokumentasi ini untuk mengumpulkan informasi, antara lain lokasi geografis, struktur organisasi kondisi masyarakat, sarana dan prasarana, serta data mengenai mekanisme

⁶ Yunita Budi Rahayu Silintowe, dan Margareta Cahya Christy Pramudita, "Komunikasi Bisnis Lintas Budaya untuk Sekretaris Atasan (Belajar di Hotel Alila Solo)", *Jurnal Komunikasi*, 8, no. 2 (Desember 2016)., 152

⁷ Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012)., 81

pembuatan E-KTP yang ada di Kecamatan Raman Utara Kabupaten Lampung Timur. Selain itu untuk mengetahui kinerja pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Raman Utara, peneliti juga akan mengumpulkan dokumen terkait tentang:

- a. Dokumen persyaratan pembuatan E-KTP
- b. Dokumen data pengajuan pembuatan E-KTP
- c. Dokumen petunjuk teknis pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP.

D. Teknik Penjamin Keabsahan Data

Teknik pengujian keabsahan data yang peneliti pakai adalah dengan cara triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.⁸ Teknik yang digunakan yaitu wawancara dan dokumentasi. Adapun triangulasi terdapat beberapa macam cara yaitu:

1. Triangulasi Data

Berarti membandingkan mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan antara apa yang dikatakan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

⁸ Nuril Rachmawati, Nurudin Siraj, RM. Haryo Bharoto, "Implementasi Perencanaan Partisipatif Dalam Pembangunan Fisik Di Desa Suci Kecamatan Mundu Kabupaten Cirebon", *Jurnal Publika* 6, no. 2 (Juli-Desember 2018)., 133

2. Triangulasi Sumber

Menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sebagai contoh, untuk menguji kredibilitas data tentang gaya kepemimpinan seseorang, maka pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh dilakukan ke bawahan yang dipimpin, ke atasan yang menugasi, dan ke teman kerja yang merupakan kelompok kerjasama.⁹

Berdasarkan keterangan tersebut di atas, dalam penelitian ini akan menggunakan teknik triangulasi sumber, untuk membandingkan pemaparan dari sumber satu dengan sumber yang lainnya.

E. Teknik Analisis Data

Menganalisis data ini peneliti menerapkan pola pikir induktif merupakan proses berfikir yang dimulai dari sejumlah fenomena individu hingga memperoleh suatu kesimpulan (inferensi).¹⁰ Sehingga diperoleh data deskriptif berupa deskripsi tulisan atau pendapat masyarakat dan fenomena yang sedang diamati. Intinya mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan penelitian, setelah itu mengumpulkan informasi tersebut sehingga menjadi kesimpulan khusus yang bisa dipahami dan dipahami.

Mendeskripsikan data yang ada agar diperoleh bentuk yang nyata dari responden, sehingga lebih mudah dipahami oleh peneliti atau orang lain yang

⁹ Nunung Trisnawati, "Strategi Kepala Dinas Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (Pad) Melalui Sewa Alat Berat Di Uptd Peralatan Dan Perbengkelan Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Subang", *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 7, no. 1 (April 2020)., 163

¹⁰ Diah Prawitha Sari, "Berpikir Matematis Menggunakan Metode Induktif, Deduktif, Analogis, Integratif dan Abstrak", *Delta-Pi: Jurnal Pendidikan Matematika dan Matematika* 5, no. 1 (April 2016)., 79

tertarik dengan hasil penelitian yang dilakukan.¹¹ Adapun langkah-langkah analisis data yaitu:

1. Reduksi data

Mengurangi data artinya meringkas, memilih hal utama, fokus pada hal urgen, menentukan fokus masalahnya.¹² Reduksi data berarti mengumpulkan berbagai referensi dari beberapa sumber terkait pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Raman Utara serta mekanisme pembuatan E-KTP di Kecamatan Raman Utara.

2. Penyajian data

Tahap ini merupakan pengumpulan sumber terstruktur untuk dianalisa dan ditarik kesimpulan.¹³ Data yang telah direduksi kemudian disajikan. Penyajian untuk mengetahui kinerja pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Raman Utara.

3. Kesimpulan dan *verifikasi*

Verifikasi yaitu upaya untuk menemukan, menganalisa terhadap berbagai sumber yang telah diperoleh. Kesimpulan berupa uraian atau uraian objek yang tadinya redup sehingga jelas atau terang benderang menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan berdasarkan teori dan fakta lapangan.¹⁴ Menarik kesimpulan melalui reduksi data tentang kinerja pelayanan publik dalam pembuatan KTP elektronik (E-KTP) di Kecamatan Raman Utara.

¹¹ Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan.*, 86

¹² Sustiyo Wandu, Tri Nurharsono, Agus Raharjo, "Perkembangan Prestasi Ekstrakurikuler Olahraga di SMA Karangturi Kota Semarang", *Jurnal Pendidikan Jasmani, Olahraga, Kesehatan dan Rekreasi* 2, no. 8 (2016)., 527-528

¹³ *Ibid.*, 528

¹⁴ *Ibid.*, 528

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kecamatan Raman Utara

1. Keadaan Geografis

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Raman Utara, Kabupaten Lampung Timur. Kecamatan Raman Utara merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Lampung Timur. Kecamatan Raman Utara merupakan daerah dengan bentuk wilayah berombak sampai berbukit. Kecamatan Raman Utara merupakan dataran dengan luas wilayah 142.46 km². Berdasarkan posisi geografisnya, Kecamatan Raman Utara memiliki batas-batas:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Lampung Tengah.
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Batanghari Nuban.
- c. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Purbolinggo dan Kecamatan Way Bungur.
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Lampung Tengah.

Akhir tahun 2021, wilayah administrasi Kecamatan Raman Utara terdiri dari 11 desa. Luas daratan masing-masing desa, yaitu: Raman Aji (11.24 km²), Rukti Sediyo (14.13 km²), Ratna Daya (11.88 km²), Kota Raman (2.79 km²), Rejo Binangun (15.49 km²), Rantau Fajar (14.26 km²), dan Raman Endra (10.90 km²) Raman Fajar (10.90 km²), Restu Rahayu (16.74 km²), Rejo Katon (14.52 km²), Rama Puja (20.07 km²). Kecamatan

Raman Utara terdapat juga dua buah sungai utama, yaitu sungai Way Raman dan sungai Batanghari.

2. Keadaan Iklim

Iklim di Kecamatan Raman Utara termasuk kedalam tipe iklim sedang, dengan rata-rata curan hujan 414 mm per tahun. Keadaan suhu yang terjadi berkisar antara 23° C sampai dengan 29° C. Curah hujan berkisar 2500-3000 mm dan jumlah hari hujan antara 99–121 hari per tahun.

3. Keadaan Demografis

Penduduk Kecamatan Raman Utara berdasarkan proyeksi penduduk tahun 2021 sebanyak 41314 jiwa yang terdiri atas 21099 jiwa penduduk laki-laki dan 20215 jiwa penduduk perempuan. Dibandingkan dengan proyeksi jumlah penduduk tahun 2019, penduduk Kecamatan Raman Utara mengalami pertumbuhan sebesar 1.41 persen. Pertumbuhan tertinggi terjadi di Desa Raman Utara sebesar 2.15 persen. Sementara itu besarnya angka rasio jenis kelamin tahun 2021 penduduk laki-laki terhadap penduduk perempuan sebesar 104.2.

Kepadatan penduduk di Kecamatan Raman Utara tahun 2020 mencapai 434 jiwa/km². Kepadatan Penduduk di 7 desa cukup beragam dengan kepadatan penduduk tertinggi terletak di Desa Raman Utara dengan kepadatan sebesar 955 jiwa/km² dan terendah di Desa Tulungpasik sebesar 165 jiwa/km².

Berdasarkan data registrasi, selama tahun 2021 di Kecamatan Raman Utara terdapat 352 peristiwa kelahiran, 64 kematian, 73 migrasi masuk, dan 106 migrasi keluar. Peristiwa migrasi masuk terbesar terjadi di Desa Raman Utara dan Ranam Endra sebanyak masing-masing 10 peristiwa. Sedangkan migrasi keluar terbesar terjadi di Desa Raman Utara sebanyak 18 peristiwa.

Tabel 4.1
Data Penduduk Kecamatan Raman Utara

No.	Desa	Jumlah Penduduk
1.	Raman Aji	6625
2.	Rukti Sediyo	3223
3.	Ratna Daya	4324
4.	Kota Raman	2290
5.	Rejo Binangun	4521
6.	Rantau Fajar	3646
7.	Raman Endah	3377
8.	Raman Fajar	3407
9.	Restu Rahayu	1661
10.	Rejo Katon	3923
11.	Rama Puja	4317
Jumlah		41314

Sumber: Domografi Kecamatan Raman Utara, 2021

Selain itu, penulis juga menguraikan data penduduk Kecamatan Raman Utara berdasarkan kelompok umur dan jenis kelamin, yaitu:

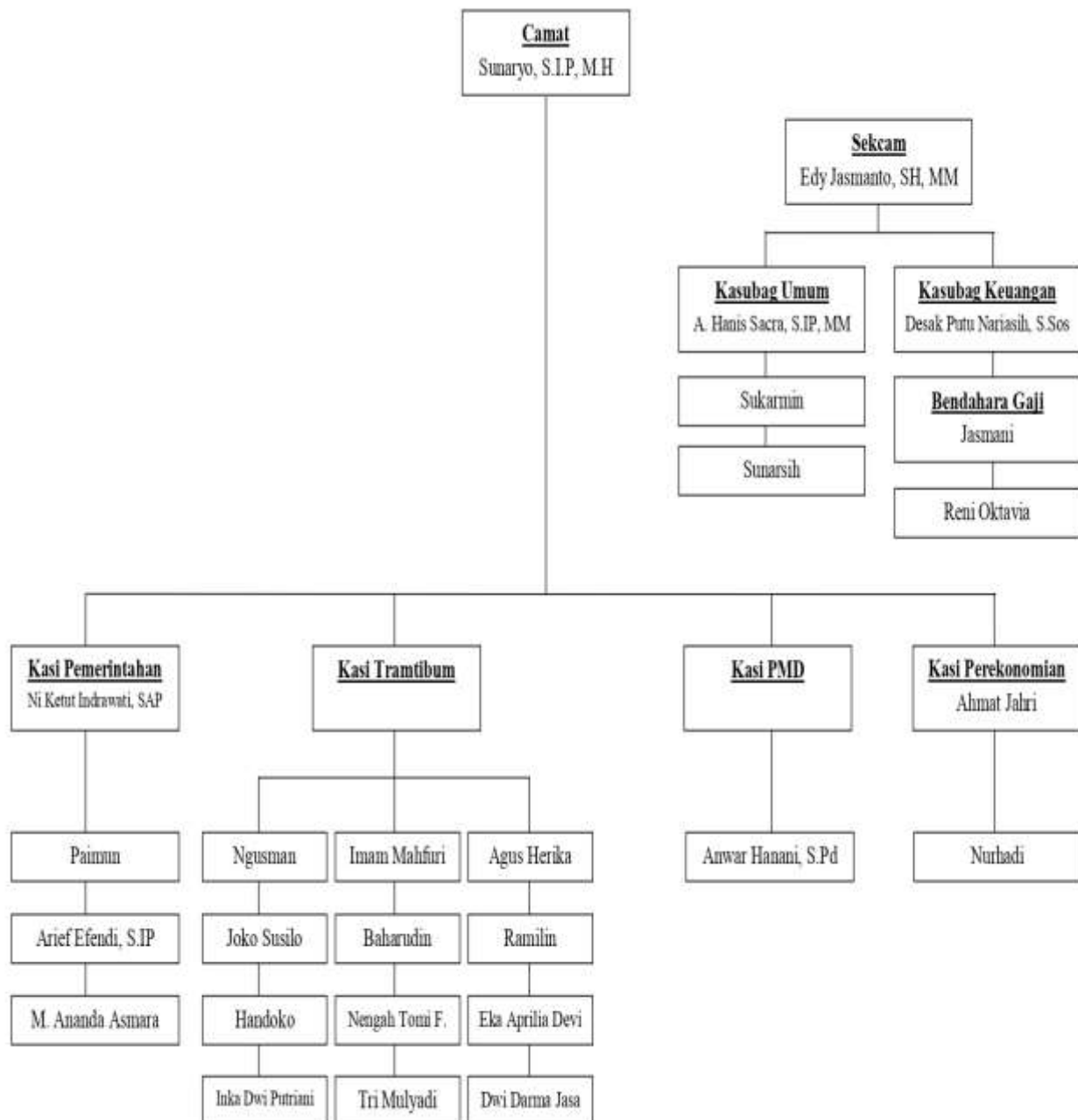
Tabel 4.2
Data Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur dan Jenis Kelamin

Kelompok Umur	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki-Laki	Perempuan	
0-14	4664	4434	9098
15-64	14570	14176	28746
65+	1865	1605	3470
Jumlah	21099	20215	41314

Sumber: Domografi Kecamatan Raman Utara, 2021

4. Struktur Organisasi

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Kecamatan Raman Utara



B. Standar Pelayanan Publik dalam Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Raman Utara

Keadaan masyarakat Kecamatan Raman Utara sangat beragam, hal ini disampaikan oleh camat Raman Utara sebagai berikut: “ekonomi menurut data didominasi pertanian 30% dan peternakan, ekonomi lumayan bagus karena ditopang oleh bagusnya letak geografis Kecamatan Raman Utara, pendidikan rata-rata 70% sudah SMA ke atas”.¹ Berdasarkan tingkat ekonomi dan tingkat pendidikan masyarakat Kecamatan Raman Utara yang beragam, hal tersebut juga mempengaruhi tingkat kesadaran masyarakat dalam pembuatan E-KTP.

Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai di Kecamatan Raman Utara berikut: “Tingkat kepemilikan KTP sudah hampir 100% bagi yang wajib KTP, bagi yang sudah perekaman sudah memiliki KTP bagi yang belum punya KTP itu karena belum melakukan perekaman.”²

Untuk mengetahui kualitas pelayanan E-KTP publik di Kantor Kecamatan Raman Utara saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan E-KTP publik, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Hal tersebut juga sesuai dengan pernyataan Camat Raman Utara sebagai berikut: “Ketentuan pelayanan yang diberikan pegawai dalam pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Raman Utara berdasarkan pada standar pelayanan prima dan juga berdasarkan pada SOP yang ada, selain itu

¹ Wawancara dengan Bapak Sunaryo, selaku Camat Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

² Wawancara dengan Ibu Ni Ketut Indrawati, selaku kasi Pemerintahan Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

sarana dan prasarana sudah cukup memadai”.³ Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan E-KTP publik di kantor Kecamatan Raman Utara.

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan E-KTP. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan E-KTP yang diberikan pegawai pelayanan E-KTP Kecamatan Raman Utara namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan E-KTP yang diberikan pegawai pelayanan E-KTP. Untuk mengukur dimensi *tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan E-KTP publik di Kantor Kecamatan Raman Utara dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap (*attitude*) adalah suatu layanan kepada pelanggan dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik, diantaranya melayani pelanggan dengan penampilan yang serasi. Penampilan serasi adalah gaya penampilan seseorang yang ditonjolkan secara fisik dengan memadukan keadaan sosok diri, citra diri, mode, dan kepantasan atau kepatutan. Penampilan serasi biasanya berhubungan dengan keselarasan atau harmoni antara sosok diri

³ Wawancara dengan Bapak Sunaryo, selaku Camat Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

seseorang dengan “keharusan” atau “kebiasaan” atau “kepatutan” dalam berbusana dan berhias.

Penampilan pegawai pelayanan E-KTP sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan E-KTP, di Kantor Kecamatan Raman Utara pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kepala Bagian Umum mengatakan bahwa “Penampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan E-KTP karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan E-KTP, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan E-KTP tersebut. Selain itu, penampilan pegawai pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Raman Utara sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah kabupaten yaitu seragam pegawai negeri”.⁴

Hal yang sama juga disampaikan oleh responden masyarakat sebagai pengguna layanan yang peneliti wawancarai juga mengatakan bahwa “Penampilan pegawai di Kantor Kecamatan Raman Utara sudah rapi dan tidak berantakan”.⁵

⁴ Wawancara dengan Bapak A. Hanis Sacra, selaku Kasubag Umum Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

⁵ Wawancara dengan AS, selaku masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

Selanjutnya, pegawai layanan juga mengatakan bahwa “Penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan E-KTP. Kita sebagai pegawai pelayanan E-KTP sudah mencoba berpenampilan rapi dan sudah sesuai ketentuan yang diberikan oleh pihak Kecamatan.”⁶

Penampilan memang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan E-KTP agar menimbulkan kesan yang baik. Pegawai pelayanan E-KTP akan memaksimalkan penampilannya demi pelayanan E-KTP yang berkualitas bagi pengguna layanan sehingga tujuan akhir kepuasan dapat tercapai. Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki *inner beauty* yang baik, *self control* terkendali, memperhatikan ekspresi, *body language*, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.

Jadi penampilan petugas pelayan E-KTP di Kecamatan Raman Utara sudah optimal terlihat dari *inner beauty* yang baik, *self control* terkendali, memperhatikan ekspresi, *body language*, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.

⁶ Wawancara dengan Ibu Ni Ketut Indrawati, selaku kasi Pemerintahan Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan E-KTP

Penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip salah satunya lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan E-KTP sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan E-KTP juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan E-KTP. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan. Jika hari sudah mulai siang, maka biasanya di dalam ruangan akan menjadi lebih panas apalagi banyak orang yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan E-KTP.

Berkaitan dengan kenyamanan tempat pelayanan E-KTP, responden masyarakat yang peneliti wawancarai mengatakan bahwa “Tempat pelayanan E-KTP ini belum nyaman karena banyak kertas yang berantakan di atas meja dan belum tertata dengan rapi, selain itu tempat ini belum menggunakan AC jadi ketika siang hari sangat terasa panas.”⁷

⁷ Wawancara dengan BP, selaku masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

Petugas layanan mengatakan bahwa “Di sini membutuhkan *filing cabinet* karena dibagian pelayanan E-KTP berhubungan dengan arsip dan dokumen. Disiapkan ruang tunggu saat pembuatan KTP Elektronik, menyiapkan fasilitas secara layak. Selain juga melakukan perekaman secara keliling ke masyarakat, sekolah-sekolah, dan pondok pesantren oleh Capil dan petugas kecamatan.”⁸ Pegawai pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan juga mengatakan bahwa “Tempat pelayanan E-KTP disini secara umum sudah nyaman hanya saja belum tersedia pendingin ruangan seperti AC sehingga pengguna layanan maupun pegawai sama-sama nyaman dalam melakukan proses pelayanan E-KTP.”⁹

Selanjutnya Kepala Bagian Umum menjelaskan bahwa “Kenyamanan tempat pelayanan E-KTP sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan E-KTP karena jika masyarakat harus menunggu dengan suasana ruangan yang tidak nyaman maka masyarakat pun akan menjadi tidak nyaman. Jika pengguna layanan harus mengantri dengan suasana nyaman dan bersih maka masyarakat akan bersedia untuk bersabar. Tetapi sebaliknya jika proses pelayanan E-KTP lama dan tempat pelayanan E-KTP kurang nyaman dan tidak bersih maka masyarakat tidak akan merasa nyaman. Oleh karena itu, masih terdapat keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan terkait kenyamanan tempat pelayanan E-KTP. Masyarakat menyampaikan

⁸ Wawancara dengan Ibu Ni Ketut Indrawati, selaku kasi Pemerintahan Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

⁹ Wawancara dengan Bapak M. Ananda Asmara, selaku pegawai pelayanan Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

bahwa jika sudah siang hari ruangan menjadi panas walaupun sudah ada kipas angin”.¹⁰

Kenyamanan tempat pelayanan E-KTP mempengaruhi proses pelayanan E-KTP. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan. Jadi Kenyamanan tempat pada kantor Kecamatan Raman Utara pada pelayanan E-KTP belum optimal, karena keadaan ruangan belum begitu rapi dan kurangnya fasilitas pendukung kenyamanan.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan E-KTP

Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai. Kemudahan dalam proses pelayanan E-KTP sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan E-KTP lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang

¹⁰ Wawancara dengan Bapak A. Hanis Sacra, selaku Kasubag Umum Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

dilakukan, Kecamatan Raman Utara sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan E-KTP. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya dibagian pelayanan E-KTP.

Adapun prosedur pembuatan E-KTP di Kecamatan Raman Utara sebagaimana hasil wawancara dengan pegawai kecamatan yaitu “Prosedur pembuatan KTP pada awalnya masyarakat melakukan perekaman di Kecamatan Raman Utara, syarat perekaman adalah masyarakat membawa kartu keluarga, jika dari masyarakat ada yang belum punya KK maka harus membuat terlebih dahulu dengan mengisi formulir F1 yang kemudian diusulkan ke Kabupaten untuk mendapatkan KK dan nomor NIK, jika perekaman sukses maka data akan dikirim secara online oleh petugas Kecamatan ke Kabupaten (CAPIL) dalam kurun waktu kurang lebih satu hari setelah pengiriman data, kemudian Kabupaten mencetak KTP tersebut. Prosedur penyampaian KTP ke masyarakat Kabupaten terdapat MOU dengan pihak kantor pos, jadi masyarakat tidak perlu mengambil ke Kabupaten tetapi dari pihak kantor pos lah yang akan mendistribusikan KTP tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan layanan KTP tadi, selain lewat pihak kantor pos tersedia juga layanan online via Whatsapp dengan kurun waktu percetakan kurang lebih tiga hari”.¹¹

¹¹ Wawancara dengan Ibu Ni Ketut Indrawati, selaku kasi Pemerintahan Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan responden petugas, mengatakan bahwa “harusnya ada poster yang jelas dari setiap administrasi kependudukan supaya masyarakat yang sudah lelah mengantri tidak usah bolak-balik membereskan persyaratan”.¹² Responden masyarakat lain selaku pengguna layanan yang peneliti wawancarai menambahkan bahwa “Pegawai di sini sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan E-KTP kepada pengguna layanan. Contohnya selama ini ketika masyarakat mengurus keperluan di sini, tidak dipersulit. Namun kalau ditambah poster-poster di depan keliatannya jadi mudah”.¹³

Kemudahan dalam proses pelayanan E-KTP ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di kantor pelayanan E-KTP Kecamatan Raman Utara salah satu yang akan memudahkan adalah adanya poster petunjuk tentang administrasi kependudukan. Penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip salah satunya kesederhanaan yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan dan prinsip kejelasan. Jadi kemudahan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Raman Utara belum optimal, hal ini terlihat dari masih belum terpenuhinya prinsip kejelasan dalam pelayanan yang disebabkan oleh tidak adanya poster petunjuk.

¹² Wawancara dengan Bapak M. Ananda Asmara, selaku pegawai pelayanan Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

¹³ Wawancara dengan ARS, selaku masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

d. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan E-KTP

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan E-KTP. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan E-KTP, petugas harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan. Pegawai pelayanan E-KTP harus mementingkan keperluan pengguna layanan di atas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan E-KTP merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh pegawai layanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan responden masyarakat sebagai salah satu pengguna layanan Kecamatan Raman Utara mengatakan bahwa “Sepengetahuan masyarakat pegawai di sini sudah disiplin dalam memberikan pelayanan E-KTP, meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai layanan tetap melayani sampai urusan masyarakat selesai”.¹⁴

Selanjutnya responden masyarakat menambahkan “pegawai di sini disiplin, disiplin yang masyarakat tahu itu ketika melayani masyarakat sesuai dengan antrian kedatangan. Pegawai melayani siapa

¹⁴ Wawancara dengan KR, selaku masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

yang datang ke kantor pelayanan E-KTP untuk mengurus keperluannya terlebih dahulu”.¹⁵

Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama dibagian pelayanan E-KTP guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang pegawai kerjakan. Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip salah satunya kepastian waktu yakni pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Jadi kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Raman Utara sudah optimal hal ini didukung oleh prinsip pelayanan prima yakni ketepatan waktu.

e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan E-KTP

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya serta kamera untuk keperluan foto KTP.

¹⁵ Wawancara dengan AS, selaku masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

Alat bantu dalam proses pelayanan E-KTP sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan E-KTP. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai kecamatan dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer, alat cetak, dan kamera untuk keperluan pembuatan KTP. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan E-KTP sehingga pelayanan E-KTP dapat dilakukan dengan cepat. Seperti yang disampaikan oleh Kepala bagian umum bahwa “Alat bantu di kantor kecamatan ini ada, komputer kamera finger printer, semua perlengkapan yang menunjang peralatan”.¹⁶

Selain itu berkaitan dengan alat bantu yang digunakan, responden masyarakat mengatakan bahwa, “Setahu kami alat bantu yang digunakan di Kecamatan Raman Utara adalah komputer dan alat cetak yang biasanya digunakan untuk membuat KTP sementara”.¹⁷ Responden masyarakat lain menambahkan bahwa “alat bantu tetap ada setahu kami, tetapi sepertinya baru ada komputer dan kamera untuk membuat foto guna keperluan pembuatan KTP kalau yang lainnya kami belum tahu”.¹⁸

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan E-KTP sangatlah penting, karena dengan adanya alat bantu akan memudahkan pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Misalnya untuk mencetak KTP sementara atau menginput data. Penyelenggaraan pelayanan harus

¹⁶ Wawancara dengan Bapak A. Hanis Sacra, selaku Kasubag Umum Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

¹⁷ Wawancara dengan BP, selaku masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

¹⁸ Wawancara dengan ARS, selaku masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

memenuhi beberapa prinsip salah satunya adalah sarana dan prasarana yaitu peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). Jadi Penggunaan alat bantu dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Raman Utara telah Optimal hal ini terlihat tersedianya sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

Suatu pelayanan tidak terlihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *Tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan, pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi suatu perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek *Tangible* yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi. Berdasarkan pemaparan kelima indikator pada dimensi *tangible*, maka dimensi *tangible* pada kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Raman Utara belum optimal dengan indikator. Kenyamanan tempat pada kantor Kecamatan Raman Utara pada pelayanan E-KTP pada ruangan belum begitu rapi dan kurangnya fasilitas pendukung kenyamanan dan kemudahan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Raman Utara masih belum terpenuhinya prinsip kejelasan dalam pelayanan yang disebabkan oleh tidak adanya poster petunjuk, walaupun penampilan petugas pelayan E-KTP di Kecamatan Raman Utara memiliki *inner beauty* yang baik, *self control* terkendali, memperhatikan ekspresi, *body language*, cara

berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi, kedisiplinan pegawai yang menerapkan prinsip pelayanan prima yakni ketepatan waktu dan ada penggunaan alat bantu dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Raman Utara sebagai sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan E-KTP dalam memberikan pelayanan E-KTP yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan E-KTP secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan E-KTP dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan E-KTP yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan E-KTP secara wajar dan akurat. Untuk mengukur dimensi *reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan E-KTP publik di Kantor Kecamatan Raman Utara dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

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. Masyarakat akan cenderung memberikan nilai yang

tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan.

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan E-KTP. 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 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 oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan E-KTP yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan E-KTP agar tercipta pelayanan E-KTP yang baik dan masyarakat akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai kantor Kecamatan Raman Utara sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.

Menurut responden masyarakat selaku pengguna layanan yang peneliti wawancarai, mengatakan bahwa “kalau kami selaku masyarakat tidak pernah ada salah, tapi tidak tahu kalau masyarakat lain.”¹⁹ Pernyataan senada juga diperkuat Kepala bagian Umum, beliau mengatakan “Selama ini dalam melakukan proses pelayanan E-KTP, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dari Kabupaten, kalau

¹⁹ Wawancara dengan KR, selaku masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

kesalahan pasti ada tapi kami menekankan kepada masyarakat sebelum keluar dari kantor harus pastikan dulu sudah benar. Semua ada SOP dan persyaratan yang harus terpenuhi Ketika pengguna layanan sudah memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak. Selama ini belum pernah ada dokumen yang kami keluarkan salah atau tidak lengkap. Selain itu kami juga melakukan rapat koordinasi secara rutin setiap 3 bulan sekali, untuk mengevaluasi dan memperbaiki kegiatan yang dilakukan”.²⁰

Jelas sekali bahwa pegawai dalam melakukan proses pelayanan E-KTP harus cermat agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidakcermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan E-KTP. Faktor Kecermatan, faktor kecermatan dapat digunakan sebagai ukuran untuk menilai tingkat efektifitas 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. Jadi berdasarkan pemaparan diatas bahwa kecermatan pegawai dalam melayani pengurusan KTP di Kantor Kecamatan Raman Utara telah

²⁰ Wawancara dengan Bapak A. Hanis Sacra, selaku Kasubag Umum Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

optimal, terlihat dari sedikitnya kesalahan yang terjadi dalam administrasi KTP.

b. Memiliki Standar Pelayanan E-KTP yang jelas

Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

Adapun Standar Operasional Prosedur dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Raman Utara Kabupaten Lampung Timur, yaitu:

- 1) Pemohon menyiapkan berkas seperti fotokopi KK dan dan lampiran KTP lama bagi yang belum dapat E-KTP serta membawa surat keterangan RT (1 hari)
- 2) Isi formulir pendaftaran dan ditandatangani oleh petugas pendaftaran (1 hari)
- 3) Memverifikasi berkas E-KTP (1 hari)
- 4) Jika berkas pembuatan E-KTP benar maka akan ditandatangani oleh Camat dan apabila berkas tersebut salah atau kurang lengkap datanya akan dikembalikan oleh pemohon (1 hari)
- 5) Pemohon perekaman E-KTP di kecamatan atau dinas Dukcapil (1 hari)
- 6) Jika Ya perekaman E-KTP di kecamatan, maka berkas tersebut diverifikasi dan dientry datanya ke server pusat di Adminuk (1 hari)

- 7) Jika tidak dibuat di Kecamatan berkas tersebut akan diverifikasi datanya oleh petugas di Dinas Dukcapil dan data dikirim ke server pusat Adminduk (1 hari)
- 8) Apabila data di server pusat sudah di cek ketunggalan data maka akan proses pencetakan E-KTP di Dukcapil (1 hari)
- 9) E-KTP selesai dicetak dan pemohon mengambil E-KTP di bagian pengambilan dan menandatangani buku pengambilan yang telah disediakan oleh petugas (1 hari).²¹

Namun masyarakat sebagai pengguna layanan tidak semuanya mengetahui standar pelayanan E-KTP publik di kantor Kecamatan Raman Utara seperti yang dikemukakan oleh Respoden masyarakat bahwa “tidak tahu, yang jelas tidak dipersulit”.²² Camat Raman Utara menjelaskan bahwa “SOP (*Standart Operasional Procedure*) menurut perda, Standar pelayanan E-KTP atau SOP tersebut memang tidak kami pasang, karena itu berupa buku.”²³

Memiliki Standar Pelayanan E-KTP Publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan E-KTP karena dengan berpatokan kepada Standar Pelayanan E-KTP, proses pelayanan E-KTP dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan E-KTP khususnya di Kecamatan Raman Utara. Pelayanan publik harus memegang prinsip

²¹ SOP Pembuatan E-KTP di Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

²² Wawancara dengan AS, selaku masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

²³ Wawancara dengan Bapak Sunaryo, selaku Camat Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

kejelasan yang terdiri dari Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

Jadi Pelayanan E-KTP di Kecamatan Raman Utara telah memiliki Standar Pelayanan E-KTP yang jelas, terlihat dari terdapatnya peraturan yang menaungi penyelenggaraannya sehingga semua petugas memiliki peran dan tugasnya masing-masing.

- c. Kemampuan Pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan E-KTP

Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan. Jadi kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan E-KTP merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan E-KTP. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan E-KTP yang ada di Kecamatan Raman Utara belum semuanya mampu untuk menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan E-KTP. Hanya ada satu atau dua orang yang mampu mengoperasikan kamera untuk keperluan foto KTP, komputer dan perangkatnya sebagai alat bantu pelayanan E-KTP. Seharusnya sudah semua mampu menguasai alat bantu dalam proses pelayanan E-KTP.

Pegawai di kantor Kecamatan Raman Utara juga mengatakan bahwa “belum semuanya, hanya tahu caranya kalau ada kerusakan atau eror masih bingung. Kami hanya mampu menggunakan alat bantu tersebut sebatas untuk mengurus keperluan masyarakat saja.”²⁴ Selaras dengan yang disampaikan oleh Kepala bagian Umum yang mengatakan bahwa “Belum ada kemampuan khusus dari semua pegawai kalau ada eror pasti cari teknisi, kalau yang mempergunakan hanya 2 atau 3 orang sudah tahu caranya jadi tidak berhenti kalau petugas ada yang sakit, ada yang menggantikan”.²⁵

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan E-KTP sangat penting agar proses pelayanan E-KTP dapat berjalan dengan baik. Seluruh pegawai yang bertugas di bagian pelayanan E-KTP harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan E-KTP berjalan dengan lancar. Kualitas pelayanan prima tercermin salah satunya tercermin dari kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

Jadi Kemampuan Pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan E-KTP di kantor Kecamatan Raman Utara sudah optimal karena kualitas pelayanan yang diberikan dapat diatur

²⁴ Wawancara dengan Ibu Ni Ketut Indrawati, selaku kasi Pemerintahan Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

²⁵ Wawancara dengan Bapak A. Hanis Sacra, selaku Kasubag Umum Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

sesuai kondisional yaitu ketika ada petugas yang berhalangan dapat diganti oleh petugas lainnya.

- d. Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan E-KTP

Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar. Selain kemampuan, keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Terlihat jika pelayanan E-KTP ramai dengan banyaknya pengguna layanan yang datang, pegawai yang ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan E-KTP seperti kamera untuk pembuatan KTP, komputer dan perangkatnya hanya satu atau dua yang ahli dalam menguasai alat bantu tersebut. Seperti yang di katakan oleh petugas pelayanan bahwa “kami mampu menggunakan alat tersebut tapi belum ahli ketika ada masalah, kami masih membutuhkan teknisi untuk mengatasinya.”²⁶

Selanjutnya responden masyarakat juga mengatakan bahwa “seharusnya pegawai sudah ahli dalam menggunakan alat bantu. Tetapi kami juga belum bisa mengatakan kalau di sini semuanya sudah ahli karena kami tidak memperhatikan terlalu jelas”.²⁷

Pegawai pelayanan E-KTP harus mempunyai keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan E-KTP agar dapat

²⁶ Wawancara dengan Ibu Ni Ketut Indrawati, selaku kasi Pemerintahan Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

²⁷ Wawancara dengan BP, selaku masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

membantu sehingga proses pelayanan E-KTP lebih cepat dan tidak mengandalkan orang lain dalam menggunakan alat bantu tersebut, keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.

Jadi keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan E-KTP belum optimal, karena mereka masih membutuhkan orang lain ketika terjadi kesalahan system di teknoogi yang digunakan.

Jadi dimensi *Reliability* pada pelayanan E-KTP di kantor Kecamatan Raman Utara belum optimal karena keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan E-KTP mereka masih membutuhkan orang lain ketika terjadi kesalahan sistem di teknologi yang digunakan.

3. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan E-KTP yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan E-KTP dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan E-KTP yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan E-KTP yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Untuk mengukur dimensi *Responsiviness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan E-KTP publik di Kantor Kecamatan Raman Utara dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

- a. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan E-KTP

Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan. Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan E-KTP publik di kantor Kecamatan Raman Utara. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan E-KTP ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan E-KTP, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan.

Seperti yang dikatakan responden masyarakat, bahwa “sejauh ini jarang bertemu dengan pegawai yang kurang menghormati masyarakat, semuanya baik.”²⁸ Responden masyarakat menambahkan bahwa “setahu kami pegawainya sudah respon masyarakat, ketika kami membuat KTP pegawai menanyakan keperluan masyarakat”.²⁹

Pengguna layanan pasti akan senang jika pegawai di kantor pelayanan E-KTP respon atau tanggap terhadap keperluan pengguna

²⁸ Wawancara dengan ARS, selaku masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

²⁹ Wawancara dengan KR, selaku masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

layanan. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan. Kualitas pelayanan prima tercermin salah satunya dari: kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial. Jadi petugas merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Raman Utara, dengan melihat mereka melayani masyarakat tanpa membeda-bedakan.

b. Pegawai melakukan pelayanan E-KTP dengan cepat dan tepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan E-KTP dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan E-KTP yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan E-KTP yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Ketika pegawai memanggil pengguna layanan sesuai antriannya, kemudian pegawai langsung memberikan pelayanan E-KTP dengan cepat, sehingga pengguna puas dengan pelayanan E-KTP yang diberikan. Namun tidak semua pegawai dapat melayani dengan cepat. Semua itu tergantung ada atau tidaknya pegawai yang ada di ruang pelayanan E-KTP. Jika pegawai hanya ada satu atau dua sedangkan yang mengantri ada banyak maka kemungkinan untuk melayani dengan cepat akan sedikit.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan responden masyarakat, beliau mengatakan bahwa “bagaimana jumlah pegawainya, kalau semua ada, pasti cepat selesai”.³⁰ Selanjutnya responden masyarakat menambahkan bahwa “pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat sehingga kami tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan E-KTP”.³¹

Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat di sini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan. Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan E-KTP merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Seperti yang dikatakan oleh responden masyarakat bahwa “pada KTP, biasanya lama alasannya blanko kosong.”³² Responden masyarakat menambahkan bahwa “kalau KTP biasanya lama”.³³

Jadi sebaiknya pegawai memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh pegawai pelayanan E-KTP. Ketepatan waktu pegawai

³⁰ Wawancara dengan AS, selaku masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

³¹ Wawancara dengan BP, selaku masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

³² Wawancara dengan ARS, selaku masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

³³ Wawancara dengan KR, selaku masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

melakukan pelayanan E-KTP di kantor Kecamatan Raman Utara belum sesuai dengan apa yang diperjanjikan, hal ini dilihat dari tersendatnya pelayanan karena blanko KTP yang kosong.

Pelayanan E-KTP yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiviness* terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan E-KTP juga harus dilakukan dengan tepat. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan E-KTP dengan cepat dan teliti maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang. Kualitas pelayanan harus memperhatikan beberapa prinsip diantaranya lancar; pelayanan yang lancar diperlukan prosedur yang tidak berbelit-belit dan aparatur yang memberikan pelayanan harus dengan ikhlas melakukan pelayanan dan berani menghadapi tantangan dalam diri sendiri dan diperlukan sarana yang menunjang kecepatan dalam menghasilkan hasil serta tepat yakni pelayanan yang diberikan tepat pada arah dan sasaran tidak lebih dan tidak kurang, dan tepat pada waktu yang dijanjikan. Jadi kecepatan dan ketepatan pegawai melakukan pelayanan E-KTP dikantor Kecamatan Raman Utara belum optimal, hal ini dilihat dari tersendatnya pelayanan ketika ada salah satu petugas yang berhalangan hadir.

c. Semua keluhan masyarakat direspon oleh pegawai

Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Keluhan

akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan E-KTP dengan baik. Kecamatan Raman Utara sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan E-KTP. Seperti yang peneliti lihat Kecamatan Raman Utara menyediakan kotak saran dan website untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan E-KTP yang ada di Kantor Kecamatan Raman Utara. Biasanya ketika ada keluhan masuk secara langsung pegawai langsung menanggapi dan mengucapkan terima kasih. Selanjutnya keluhan akan disampaikan dan dibahas bersama pada rapat rutin 3 bulan yang telah diagendakan.

Responden masyarakat mengatakan bahwa “jika melihat petugas sabar, kalau ada yang *complain* tidak pernah melihat ada keributan”.³⁴ Responden masyarakat lain juga menambahkan bahwa “kalau ada keluhan ditanggapi atau tidak, kami selaku masyarakat tidak tahu, tapi kami tahu kalau Kecamatan menyediakan kotak saran jika ada pengguna layanan yang ingin menyampaikan keluhannya.”³⁵

Beberapa kelengkapan untuk menjamin kualitas pelayanan bagi pelanggan diantaranya *Customer complain system*, yaitu memeriksa dan menganalisis keluhan pelanggan, memberikan respon yang sesuai dan menciptakan metode dimana organisasi dapat belajar dari keluhan tersebut untuk meningkatkan pelayanan. Jadi petugas pelayanan E-

³⁴ Wawancara dengan AS, selaku masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

³⁵ Wawancara dengan BP, selaku masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

KTP di Kecamatan Raman Utara menanggapi semua keluhan masyarakat direspon oleh pegawai dengan optimal, hal ini terlihat dari sikap petugas yang menanggapi keluhan masyarakat.

Berdasarkan pemaparan keempat indikator *Responsiviness*, maka pelayanan E-KTP di Kecamatan Raman Utara pada dimensi *Responsiviness* belum optimal, dengan indikator kecepatan dan ketepatan pegawai melakukan pelayanan E-KTP dikantor Kecamatan Raman Utara belum optimal, hal ini dilihat dari tersendatnya pelayanan ketika ada salah satu petugas yang berhalangan hadir, ketepatan waktu pegawai melakukan pelayanan E-KTP di kantor Kecamatan Raman Utara belum optimal, hal ini dilihat dari tersendatnya pelayanan karena blanko KTP yang kosong, petugas merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Raman Utara, dengan melihat mereka melayani masyarakat tanpa membeda-bedakan serta petugas pelayanan E-KTP di Kecamatan Raman Utara menanggapi semua keluhan masyarakat direspon oleh pegawai dengan optimal.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan E-KTP publik di

Kantor Kecamatan Raman Utara dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan E-KTP

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan. Pegawai di Kantor Kecamatan Raman Utara memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan E-KTP saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga seperti contoh membuat KTP yang tidak bisa langsung selesai hari itu, pegawai memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan tersebut.

Seperti yang di katakan oleh responden masyarakat bahwa “kalau KTP lama kadang 1 atau 2 bulan hal tersebut tergantung blanko.”³⁶ Responden masyarakat lain menambahkan bahwa “tidak ada jaminan cepat tidaknya mengenai KTP.”³⁷ Kepala bagian Umum mengatakan terkait bahwa “standarnya ada 3 hari, tapi realita di lapangan terkadang molornya terlalu jauh soalnya bahan bakunya di kirim dari pemerintah pusat.”³⁸

³⁶ Wawancara dengan ARS, selaku masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

³⁷ Wawancara dengan KR, selaku masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

³⁸ Wawancara dengan Bapak A. Hanis Sacra, selaku Kasubag Umum Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

Pegawai memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama. Pelayanan yang prima memiliki jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan. Jadi Petugas pelayanan E-KTP di Kecamatan Raman Utara belum mampu memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan E-KTP, hal ini dikarenakan bahan baku pembuatan KTP di kirim pemerintah pusat.

b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan E-KTP

Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan. Dalam mengurus keperluan di Kecamatan, tidak semua mengeluarkan biaya untuk mengurusnya. Tergantung jenis pelayanan E-KTPnya. KTP, KK, dan surat-surat lainnya itu gratis kecuali IMB dan Ijin gangguan. Ketika mengamati, peneliti memang tidak melihat pengguna layanan memberikan uang kepada pegawai layanan kecuali pengguna layanan mengurus IMB dan ijin gangguan.

Jaminan kepastian biaya sudah ada di Peraturan Bupati Lampung Timur Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kepala bagian Umum mengatakan bahwa “pelayanan E-KTP di sini gratis, tidak ada biaya yang dikeluarkan.”³⁹ Hal tersebut juga disampaikan oleh camat sebagai

³⁹ Wawancara dengan Bapak A. Hanis Sacra, selaku Kasubag Umum Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

berikut “Prosedur secara umum sudah baku yang penting punya kartu keluarga dengan rekomendasi kepala desa dan melakukan perekaman di Kecamatan, pelayanan ini bersifat gratis. Kalau ada oknum yang mengenakan tarif agar lebih cepat itu diluar kewenangan Kecamatan Raman Utara”.⁴⁰

Dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan E-KTP, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya. Kualitas pelayanan prima tercermin dari: (1) transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, (2) akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jadi Pelayanan E-KTP di Kecamatan Raman Utara dalam jaminan biaya pelayanan E-KTP sudah optimal, dimana Kantor Kecamatan Raman Utara menerapkan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanannya.

Kualitas pelayanan harus memiliki dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan instansi dan perilaku *front-line staff* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Ada empat aspek dimensi *Assurance* ini. Pertama, yaitu keramahan. Keramahan adalah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah diukur. Ramah berarti banyak senyum dan bersikap sopan. Yang kedua, yaitu kompetensi. Petugas *costomer service* memiliki pengetahuan

⁴⁰ Wawancara dengan Bapak Sunaryo, selaku Camat Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

tentang prosuk dan hal-hal lain yang sering menjadi pertanyaan pelanggan. Aspek ketiga yaitu reputasi. Keyakinan pelanggan akan sangat dipengaruhi oleh kredibilitas atau reputasi dari perusahaan tersebut. Aspek yang keempat yaitu *security*, pelanggan mempunyai rasa aman dalam melakukan transaksi. Jadi Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Raman Utara dalam dimensi *Assurance* belum optimal dengan indikator petugas pelayanan E-KTP di Kecamatan Raman Utara belum mampu memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan E-KTP, hal ini dikarenakan bahan baku pembuatan KTP di kirim pemerintah pusat.

5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dimensi *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi *Emphaty* (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan E-KTP publik di Kantor Kecamatan Raman Utara dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi. Pengguna layanan dalam proses pelayanan E-KTP merupakan prioritas dalam pelayanan E-KTP. Apapun keperluan pengguna layanan terkait

pelayanan E-KTP di Kecamatan harus pendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Namun ketika peneliti mengamati tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun ada pegawai yang memiiah untuk mementingkan urusan pribadinya seperti menjemput anak ke sekolah. Kepala bagian Umum mengatakan bahwa “Kami rasa tergantung kepentingannya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting akan ditunda terlebih dahulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani. Jika memang teleponnya sangat penting, pegawai selalu meminta ijin kepada pengguna layanan terlebih dahulu”.⁴¹

Berbeda dengan pendapat responden masyarakat bahwa “Kalau pengalaman kami, pernah diminta untuk menunggu karena pegawai akan ada rapat ketika sedang melayani pembuatan KTP. Tapi ada petugas lain yang menggantikannya jadi tidak nunggu lama”.⁴²

Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan E-KTP. Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan

⁴¹ Wawancara dengan Bapak A. Hanis Sacra, selaku Kasubag Umum Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

⁴² Wawancara dengan AS, selaku masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi. Jadi pelayanan E-KTP di Kecamatan Raman Utara dalam hal mendahulukan kepentingan masyarakat sudah optimal, karena petugas memprioritaskan melayani kepentingan masyarakat.

b. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahan pegawai pelayanan E-KTP sangat diperlukan dalam proses pelayanan E-KTP. Jika pegawai pelayanan E-KTP ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan E-KTP yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan.

Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan E-KTP sangat diperlukan dalam proses pelayanan E-KTP. Jika pegawai pelayanan E-KTP ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan E-KTP yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Namun ketika peneliti mengamati, belum semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada beberapa pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani pengguna layanan.

Responden masyarakat mengatakan bahwa “belum pernah bertemu dengan pegawai yang jutek”.⁴³ Responden masyarakat lain menambahkan bahwa “yang saya rasakan pegawai di sini belum semua ramah. Ada juga yang sinis dan terkesan galak ketika melayani.”⁴⁴ Responden masyarakat lain juga memberikan jawaban bahwa “Pegawai di sini ramah dan sopan semua, menanyakan keperluan dan menyapa terlebih dahulu”.⁴⁵

Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan E-KTP dalam proses pelayanan E-KTP melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan E-KTP yang diberikan. Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun. Jadi sikap petugas dalam melayani dengan ramah dan sopan santun sudah optimal karena masyarakat masih merasakan kesan sikap peduli dari petugas pelayanan.

c. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang akan mengurus

⁴³ Wawancara dengan BP, selaku masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

⁴⁴ Wawancara dengan ARS, selaku masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

⁴⁵ Wawancara dengan KR, selaku masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan. Dalam proses pelayanan E-KTP, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian.

Petugas layanan yang mengatakan bahwa “pegawai di sini tidak membedakan. Semua dilayani sama dan sesuai nomor antrian”.⁴⁶ Responden masyarakat menambahkan bahwa “pelayanan E-KTP di sini tidak membedakan, semuanya dinilai sama. Menurut saya belum pernah mengalami atau melihat pegawai yang membedakan pengguna layanan.”⁴⁷

Sikap tidak membedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai layanan sudah melakukan pelayanan E-KTP dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan E-KTP publik. Penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip salah satunya pelayanan itu bersifat Kesamaan Hak, yang berarti tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi. Jadi pegawai pelayan E-KTP Kantor Kecamatan Raman Utara telah melayani dengan tidak

⁴⁶ Wawancara dengan Bapak M. Ananda Asmara, selaku pegawai pelayanan Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

⁴⁷ Wawancara dengan AS, selaku masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

diskriminatif (membeda-bedakan) dimana mereka tidak melakukan prioritas terhadap beberapa anggota kelompok masyarakat.

d. Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan

Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pelanggan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Sikap ini harus dimiliki oleh pegawai layanan. Peneliti juga mengamati bahwa pegawai pelayanan E-KTP Kecamatan Raman Utara sudah semua memiliki sikap menghargai kepada pengguna layanan.

Seperti yang dikatakan oleh Responden masyarakat bahwa “pengawainya sopan, dan tidak sombong”.⁴⁸ Responden masyarakat lain juga menambahkan bahwa “setahu kami pengawainya sudah melayani dan menghargai dengan baik, ketika kami membuat KTP dengan KK pegawai menanyakan keperluan kami.”⁴⁹

Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna

⁴⁸ Wawancara dengan BP, selaku masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

⁴⁹ Wawancara dengan ARS, selaku masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

layanan dapat terpenuhi. Jadi pegawai pelayanan E-KTP Kantor Kecamatan Raman Utara telah melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.

Kualitas pelayanan harus memiliki dimensi *Empaty* adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat "*surprise*". Sesuatu yang tidak diharapkan oleh pelanggan, ternyata diberikan oleh penyedia jasa. Dari pemaparan keempat indikator pada dimensi *empaty* diketahui bahwa pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Raman Utara sudah optimal, hal ini terlihat dari pelayanan E-KTP di Kecamatan Raman Utara dalam hal mendahulukan kepentingan masyarakat sudah optimal, karena petugas memprioritaskan melayani kepentingan masyarakat. Dan sikap petugas dalam melayani dengan ramah dan sopan sudah optimal karena masyarakat merasakan kesan sikap peduli dari petugas pelayanan.

C. Hambatan yang Dihadapi Pegawai dalam Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) Di Kecamatan Raman Utara

Pelayanan suatu objek banyak terjadi ketidakseimbangan antara perencanaan dan hasil yang diharapkan atau tidak sesuai antara dugaan sementara dengan fakta yang terjadi dilapangan. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor yang menghambat pelayanan yang diharapkan.

Menurut Kepala Bagian Umum di kantor Kecamatan Raman Utara mengatakan bahwa: "Hambatan-hambatan yang terjadi berupa Server/Jaringan, verifikasi data yang lama, sarana dan prasarana yang belum cukup, dan pegawai yang masih kurang jumlahnya. Hambatan inilah yang

membuat pelayanan belum maksimal dan mengalami keterlambatan dalam melayani masyarakat, sehingga masyarakat merasa belum puas atas pelayanan yang diberikan. Namun pegawai kecamatan Raman Utara selalu berusaha melakukan perubahan kinerja dan memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat”.⁵⁰

Adapun hambatan yang di hadapi pegawai dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Raman Utara berdasarkan keterangan di atas yaitu :

1. Server/Jaringan

Jaringan yang bagus akan mendorong pelayanan pegawai dalam pembuatan E-KTP lebih baik dan bisa memberi kepuasan kepada masyarakat.

Adapun wawancara dengan pegawai Kecamatan Raman Utara sebagai berikut: “Hambatannya hanya ada pada jaringan dan alat perekaman yang eror kalau dari masyarakatnya tidak ada hambatan”.⁵¹

Wawancara dengan masyarakat Kecamatan Raman Utara mengatakan bahwa : “Sejauh ini pelayanan dapat dikatakan baik, namun masalah jaringan masih menjadi hambatan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik dari pegawai. Jaringan yang sering mengalami gangguan membuat pelayanan tidak tepat waktu sehingga masyarakat sering menunggu lama dalam pembuatan E-KTP”.⁵²

⁵⁰ Wawancara dengan Bapak A. Hanis Sacra, selaku Kasubag Umum Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

⁵¹ Wawancara dengan Ibu Ni Ketut Indrawati, selaku kasi Pemerintahan Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

⁵² Wawancara dengan AS, selaku masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

2. Verifikasi data

Verifikasi data merupakan proses yang dilakukan dengan cara pemeriksaan kembali kelengkapan data yang sudah direkam agar selanjutnya E-KTP bisa di cetak sebagaimana ketentuan yang berlaku.

Wawancara dengan pegawai, menyebutkan bahwa : “Verifikasi data E-KTP yang dilakukan oleh pemerintah pusat terkadang mengalami kelambatan karena banyaknya data yang masuk dari berbagai daerah di Indonesia, selain itu adanya kesalahan data yang membuat verifikasi tidak bisa dilakukan sehingga E-KTP tidak bisa di cetak. Namun menurutnya pihak Kecamatan Raman Utara sudah memberikan pengertian kepada masyarakat terkait masalah yang terjadi”.⁵³

3. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah semua alat dan bahan yang dibutuhkan seorang pegawai dalam melayani masyarakat dalam pembuatan E-KTP agar pelayanan yang diberikan bisa maksimal dan memuaskan masyarakat.

Wawancara dengan pegawai, menyebutkan bahwa: “Sarana dan prasarana yang cukup memadai merupakan faktor pendukung terciptanya pelayanan yang optimal dan maksimal. Namun di Kecamatan Raman Utara sarana dan prasarana masih belum cukup, itu terlihat dari jumlah komputer yang sedikit sehingga pegawai mengalami kesulitan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Selain itu masih minimnya sarana yang lain juga membuat pelayanan belum maksimal”.⁵⁴

⁵³ Wawancara dengan Ibu Ni Ketut Indrawati, selaku kasi Pemerintahan Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

⁵⁴ Wawancara dengan Ibu Ni Ketut Indrawati, selaku kasi Pemerintahan Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

4. Aparatur Sipil Negara

Aparatur Sipil Negara adalah para birokrat atau pegawai yang bekerja dalam suatu instansi atau lembaga yang bertujuan sebagai pelayanan publik. Di Kecamatan Raman Utara masih banyak pegawai yang memiliki latar belakang berbeda dari kerja Kecamatan Raman Utara sehingga pelayanannya masih belum maksimal dan belum mencapai kepuasan bagi masyarakat. Selain itu, kurangnya jumlah pegawai membuat pelayanan masih lambat atau tidak tepat waktu.

Wawancara dengan Kasubbag Umum dan Kepegawaian, menyebutkan bahwa : “Kurangnya tenaga pegawai di Kecamatan Raman Utara membuat pelayanan mengalami kelambatan sehingga banyak pekerjaan yang menumpuk, selain itu masih adanya pegawai yang memiliki latar belakang yang berbeda dari tugas pokok dan fungsi Kecamatan Raman Utara juga membuat pelayanan tidak optimal namun Kecamatan Raman Utara berusaha meningkatkan kinerja pegawai dengan cara adanya pelatihan bagi pegawai, kemudian di Kecamatan Raman Utara masih banyak pegawai honorer yang membuat kinerja pegawai belum maksimal, hal itu disebabkan oleh adanya rasa tidak puas karena kerja atau tugas semua pegawai sama tapi mereka merasa upah yang diterima tidak sebanding dengan apa yang mereka kerjakan dikarenakan status honorer”.⁵⁵

⁵⁵ Wawancara dengan Bapak A. Hanis Sacra, selaku Kasubbag Umum Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

Strategi yang diterapkan pegawai untuk meningkatkan pelayanan pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Raman Utara yaitu “Strategi mengoptimalkan layanan kepada masyarakat agar mau melakukan perekaman KTP melalui kepala desa masing-masing untuk disampaikan kepada masyarakat, melakukan sosialisasi pentingnya pembuatan KTP”.⁵⁶

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa hambatan yang dihadapi pegawai Kecamatan Raman Utara yaitu jaringan yang buruk membuat pelayanan terganggu, verifikasi data yang lama di pusat mengakibatkan E-KTP yang sudah direkam tidak bisa di cetak dalam waktu yang singkat, sarana dan prasarana yang belum cukup membuat para pegawai susah dalam melayani masyarakat sehingga banyak pekerjaan yang menumpuk dan antrian yang lama dalam membuat E-KTP, Tenaga pegawai berstatus PNS yang kurang dan banyaknya tenaga honorer juga membuat pelayanan lambat karena terjadi kesenjangan sosial akibat upah yang didapat bertolak belakang dari kerja yang dilakukan, selain itu banyaknya pegawai yang memiliki latar belakang yang berbeda dari tugas pokok dan fungsi Kecamatan Raman Utara juga membuat pelayanan belum maksimal.

D. Pembahasan

Kualitas pelayanan E-KTP publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan E-KTP secara

⁵⁶ Wawancara dengan Ibu Ni Ketut Indrawati, selaku kasi Pemerintahan Kecamatan Raman Utara Lampung Timur, 27 September 2022

umum harus memenuhi harapanharapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan E-KTP penyedia jasa pelayanan E-KTP harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan E-KTP dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan E-KTP yang mereka terima dengan pelayanan E-KTP yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan E-KTP yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimesi Pelayanan E-KTP sebagai berikut :

Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik). Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan E-KTP yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan E-KTP tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil.

Pada penelitian ini, dimensi *tangibel* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan E-KTP, kenyamanan tempat melakukan pelayanan E-KTP, kemudahan dalam proses pelayanan E-KTP, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan E-KTP, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan E-KTP, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan E-KTP.

Pelayanan E-KTP publik di Kecamatan Raman Utara Kabupaten Lampung Timur sudah menerapkan dimensi *Tangibel* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan E-KTP, kemudahan dalam proses pelayanan E-KTP, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan E-KTP, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan E-KTP, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan E-KTP. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan E-KTP contohnya tidak adanya pendingin ruangan atau AC yang ketika siang hari serta ruangan penuh dengan pengguna layanan yang mengantri maka suasana akan menjadi panas. Selain AC, banyak dijumpai kertaskertas yang masih berserakan di atas meja pelayanan E-KTP yang membuat tempat pelayanan E-KTP terlihat berantakan.

Kenyamanan tempat pelayanan E-KTP sangat mempengaruhi proses pelayanan E-KTP. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

Dimensi yang kedua adalah dimensi *Reliability* (Kehandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan E-KTP sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan E-KTP sangat membantu masyarakat dalam

menerima pelayanan E-KTP dengan cepat dan mudah. Keandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan E-KTP. Keandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Pada penelitian ini, dimensi *reability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan E-KTP, keahlian pegawai dalam proses pelayanan E-KTP.

Pelayanan E-KTP publik di Kecamatan Raman Utara Kabupaten Lampung Timur sudah menerapkan dimensi *Reliability* namun belum optimal. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan E-KTP. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan E-KTP karena pegawai yang ada di kantor pelayanan E-KTP bukan dari seksi pelayanan E-KTP, namun dari seksi lain yang ada di Kecamatan Raman Utara.

Dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan E-KTP. Keahlian pegawai di kantor Kecamatan Raman Utara

sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan E-KTP. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di Kecamatan Raman Utara masih belum semuanya menguasai ditunjukkan dengan sedikitnya tenaga ahli yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan E-KTP seperti komputer dan perangkatnya.

Kemampuan dan sumber daya pegawai di kantor Kecamatan Raman Utara masih sangat terbatas, selain itu ketiadaan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP menghambat kinerja pelayanan E-KTP. Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena *Standard operating procedure* tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan E-KTP yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan E-KTP dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan E-KTP. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Pelayanan E-KTP publik di Kecamatan Raman Utara Kabupaten Lampung Timur sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* namun belum optimal beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan

sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan E-KTP, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan. Namun kecepatan dan ketepatan pegawai melakukan pelayanan E-KTP dikantor Kecamatan Raman Utara belum optimal, hal ini dilihat dari tersendatnya pelayanan ketika ada salah satu petugas yang berhalangan hadir. ketepatan waktu pegawai melakukan pelayanan E-KTP dikantor Kecamatan Raman Utara belum optimal, hal ini dilihat dari tersendatnya pelayanan karena blanko KTP yang kosong. Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan E-KTP untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan E-KTP secara tepat waktu.

Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan E-KTP, daya tanggap pelaksanaan pelayanan E-KTP akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan E-KTP didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan E-KTP dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan E-KTP yang semakin baik.

Selanjutnya dimensi yang keempat adalah Dimensi *Assurance* (Jaminan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, dan kemampuan para pegawai pelayanan E-KTP untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, dan kompetensi. Secara singkat dapat

diartikan sebagai pengetahuan dan keramahtamahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Pelayanan E-KTP publik di Kecamatan Raman Utara Kabupaten Lampung Timur sudah menerapkan dimensi *Assurance* namun belum optimal berserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan E-KTP, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan E-KTP namun pelayanan E-KTP di Kecamatan Raman Utara belum mampu memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan E-KTP, hal ini dikarenakan bahan baku pembuatan KTP di kirim pemerintah pusat.

Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan E-KTP, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

Dimensi yang terakhir yaitu Dimensi *Emphaty* (Empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Pelayanan E-KTP publik di Kecamatan Raman Utara sudah optimal beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Dan dalam pada pelaksanaannya indikator telah berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pelayanan E-KTP di Kecamatan Raman Utara dalam hal mendahulukan kepentingan masyarakat sudah optimal, karena petugas memprioritaskan melayani kepentingan masyarakat. Dan sikap petugas dalam melayani dengan ramah dan sopan santun sudah optimal karena masyarakat merasakan kesan sikap peduli dari petugas pelayanan.

Masyarakat merasakan petugas selalu memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan E-KTP. Dan dirasakan oleh pengguna layanan yang mendapatkan keramahan pegawai layanan. Pengguna layanan merasa puas jika pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan E-KTP.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Dimensi *tangible* kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Raman Utara belum optimal dengan indikator kenyamanan tempat pada kantor Kecamatan Raman Utara pada pelayanan E-KTP pada ruangan belum begitu rapi dan kurangnya fasilitas pendukung kenyamanan dan kemudahan pelayanan E-KTP serta masih belum terpenuhinya prinsip kejelasan dalam pelayanan yang disebabkan oleh tidak adanya poster petunjuk.
2. Dimensi *Reliability* pada pelayanan E-KTP di kantor Kecamatan Raman Utara belum optimal karena Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan E-KTP belum optimal dimana mereka masih membutuhkan orang lain ketika terjadi kesalahan sistem di teknologi yang digunakan.
3. Dimensi *Responsiviness* pada pelayanan E-KTP di Kecamatan Raman Utara belum optimal, dengan indikator kecepatan dan ketepatan pegawai melakukan pelayanan E-KTP di kantor Kecamatan Raman Utara belum optimal, hal ini dilihat dari tersendatnya pelayanan ketika ada salah satu petugas yang berhalangan hadir, ketepatan waktu pegawai melakukan

pelayanan E-KTP belum optimal, hal ini dilihat dari tersendatnya pelayanan karena blanko KTP yang kosong.

4. Dimensi *Assurance* pada pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Raman Utara belum optimal dengan indikator Petugas pelayanan E-KTP di Kecamatan Raman Utara belum mampu memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan E-KTP, hal ini dikarenakan bahan baku pembuatan KTP di kirim pemerintah pusat.
5. Dimensi *Emphaty* pada Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Raman Utara sudah optimal, hal ini terlihat dari pelayanan E-KTP di Kecamatan Raman Utara dalam hal mendahulukan kepentingan masyarakat sudah optimal, karena petugas memprioritaskan melayani kepentingan masyarakat dan sikap petugas dalam melayani dengan ramah dan sopan santun sudah optimal karena masyarakat merasakan kesan sikap peduli dari petugas pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan tersebut diatas maka dapatlah kiranya penulis memberikan saran-saran, yaitu:

1. Kantor Kecamatan Raman Utara harus lebih meningkatkan kinerja agar pelayanan kepada masyarakat bisa lebih maksimal dan memuaskan masyarakat.
2. Pemerintah pusat atau pemerintah daerah harus lebih memperhatikan kebutuhan dinas-dinas atau Kantor Kecamatan yang ada untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, baik berupa sarana dan prasarana maupun yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alchindi, Defra Q, dkk, "Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan", *Artikel*, Universitas Diponegoro, (2020)
- Alma, Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.*, (Bandung: Alabeta, 2016)
- Asnani, Andi, dkk, "Analisis Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan, Kompensasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Soppeng", *Jurnal Mirai Management* 1, no. 2 (Oktober 2016)
- Dacholfany, M. Ihsan, *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kabupaten Lampung Timur Catatan Atas Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Timur Tahun 2019*, (Metro: CV. Laduny Alifatama, 2020)
- Dimiyati, Azima, dkk, "Pelayanan E-KTP Di Masa Pandemi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung", *Wacana Publik* 14, no. 2 (2020)
- Fahira, Karen, "Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) (Studi Pada Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta)", *Skripsi*, Universitas Brawijaya, Malang, (2021)
- Fathoni, Abdurrahmat, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. (Jakarta: Rineka Cipta. 2011)
- Gustiana, Riri, "Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Kantor Kecamatan Baamang Kabupaten Kotawaringin Timur", *JISPAR, Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan* 5, no. 1 (2020)
- Hamdiyah, dkk. "Peningkatan Kinerja Karyawan melalui Kompensasi, Lingkungan Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Di Ada Swalayan Banyumanik Semarang", *Journal Of Management* 2, no. 2 (Maret 2016)
- Hasibuan, Malayu S.P., *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015)
- Hayati, Naila, "Pemilihan Metode yang Tepat dalam Penelitian (Metode Kuantitatif dan Metode Kualitatif)", *Jurnal Tarbiyah al-Awlad* 4, no. 1, (2015)
- Hestyana, Wiwik dkk, "Pengaruh Pendidikan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Matahari Departemen Store Cabang Makassar", *Jurnal Riset Edisi XVIII* 3, no. 7 (2017)

- Kanedi, Indra, dkk, "Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu", *Jurnal Pseudocode* 4, no. 1 (Februari 2017)
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015)
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Publik
- Kristanti, Desi & Ria Lestari Pangastuti, *Kiat-Kiat Merangsang Kinerja Karyawan Bagian Produksi*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019)
- Kuncoro, Mudrajad, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi* Edisi 4, (Yogyakarta: Pt. Gelora Aksara Pratama, 2013)
- Masrin, "Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) Di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda", *Ejournal Pemerintahan Integratif* 1, no. 1 (2013)
- Nasution, *Metode Research Penelitian Ilmiah*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006)
- Noermijati, *Kajian Tentang Aktualisasi Teori Herzberg, Kepuasan Kerja dan Kinerja Spiritual Manajer Operasional*, (Malang: UB Press, 2013)
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional
- Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2011 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional
- Priansa, Donni Juni, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2017)
- Purwanto, Erwan Agus, dkk, *Pelayanan Publik: Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader PNS*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI, 2016)
- Rachmawati, Nuril, dkk, "Implementasi Perencanaan Partisipatif Dalam Pembangunan Fisik Di Desa Suci Kecamatan Mundu Kabupaten Cirebon", *Jurnal Publika* 6, no. 2 (Juli-Desember 2018)
- Rahmawaty, "Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu", *e Jurnal Katalogis* 4, no. 3 (2016)

- Risamasu, Demianus Dominggus, "Pengaruh Motivasi Kerja, Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Telkom Witel Papua Barat)", *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* 3, no.4 (2015)
- Risnawati, V. Naniek & A.Lipursari, "Profesionalisme Kinerja Dosen ASM TA 2012-2013", *Jurnal Stie Semarang* 6, no 3 (Oktober 2014)
- Rizal, Samsul & Moh. Aris Pasigai, "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Komisi Penyiaran Indonesia Daerah Sulawesi Selatan", *Jurnal Economix* 5, no. 2 (Desember 2017)
- Sari, Diah Prawitha, "Berpikir Matematis Menggunakan Metode Induktif, Deduktif, Analogis, Integratif dan Abstrak", *Delta-Pi: Jurnal Pendidikan Matematika dan Matematika* 5, no. 1 (April 2016)
- Sari, Ririn Nur Indah, & Hady Siti Hadijah, "Peningkatan kinerja pegawai melalui kepuasan kerja dan disiplin kerja", *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran* 1, no. 1 (Agustus 2016)
- Silfiah, Rossa Ilma & Adinda Nabila, "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Proses Pembuatan KTP Di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan", *Jurnal Aplikasi Dan Inovasi Ipteks Soliditas* 4, no. 1 (2021)
- Silintowe, Yunita Budi Rahayu, & Margareta Cahya Christy Pramudita, "Komunikasi Bisnis Lintas Budaya untuk Sekretaris Atasan (Belajar di Hotel Alila Solo)", *Jurnal Komunikasi*, 8, no. 2 (Desember 2016)
- Singestecia, Regina, dkk, "Partisipasi Politik Masyarakat Tionghoa dalam Pemilihan Kepala Daerah di Slawi Kabupaten Tegal", *Unnes Political Science Journal* 2, no. 1 (January 2018)
- Sinulingga, James Rhomiza Israel & Helen Sitorus, "Analisis Opini Publik Tentang Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kantor Camat Merdeka Kabupaten Karo", *Social Opinion: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi* 5, no. 2 (2020)
- Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012)
- Suryani, Norma Dewi, dkk, "Optimalisasi Teknologi Biometrics Dalam Program e-KTP Dengan Penambahan Data Struktur Gigi Dan Kartu Sakti Sebagai Alternatif Satu Kartu Multifungsi", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa* 4, no. 1 (2014)
- Suwondo, Diah Indriani & Eddy Madiono Sutanto, "Hubungan Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, Dan Kinerja Karyawan", *Jurnal JMK* 17, no. 2 (September 2015)

Trisnawati, Nunung, “Strategi Kepala Dinas Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Melalui Sewa Alat Berat Di Uptd Peralatan Dan Perbengkelan Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Subang”, *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 7, no. 1 (April 2020)

Undang-Undang RI No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Wandi, Sustiyo, dkk, “Perkembangan Prestasi Ekstrakurikuler Olahraga di SMA Karangturi Kota Semarang”, *Jurnal Pendidikan Jasmani, Olahraga, Kesehatan dan Rekreasi* 2, no. 8 (2016)

Windasuri, Heria & Hyacintha Susanti, *Excellent Service*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2016)

LAMPIRAN-LAMPIRAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296, Website www.metro.univ.ac.id, email: syariah.ainmetro@gmail.com

Nomor : B-2225.../In.28.2/D.1/PP.00.9/10/2021

04 Oktober 2021

Lampiran : -

Perihal : **Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth:
Firmansyah, M.H
di - Metro

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa :

Nama : M KHOIRUL ANWAR
NPM : 1702010011
Fakultas : Syariah
Jurusan : Hukum Tata Negara
Judul : KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK (E-KTP) DI KECAMATAN RAMAN UTARA

Dengan ketentuan :

1. Membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi.
2. Pembimbing mengoreksi Proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi.
3. Bimbingan Proposal terdiri dari : A). Latar Belakang Masalah, B). Rumusan Masalah, C). Tujuan dan Manfaat Penelitian, D). Penelitian Relevan, E). Landasan Teori, F). Metode Penelitian, G). Outline, H). Rancangan Waktu Penelitian.
4. Membimbing revisi Proposal pasca seminar.
5. Membimbing APD dan menyetujuinya.
6. Membimbing penulisan laporan hasil penelitian dengan format pelaporan sesuai jenis penelitian berdasarkan pedoman penulisan karya ilmiah mahasiswa yang diterbitkan oleh LPPM
7. Mengoreksi kelengkapan berkas Skripsi secara keseluruhan sebelum dimunaqsyahkan.
8. Memastikan kevalidan data penelitian kepada informan/Lembaga tempat penelitian (jika penelitian lapangan).
9. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
10. Diwajibkan memperhatikan jumlah besaran plagiarisme dengan ambang batas maksimal 25 %, sesuai Surat Edaran: Rektor IAIN Metro No.017 tahun 2020.
11. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



Wakil Dekan
Bidang Akademik dan Kelembagaan,

Umaroh

OUTLINE

HALAMAN SAMPUL
HALAMAN JUDUL
HALAMAN PERSETUJUAN
HALAMAN NOTA DINAS
HALAMAN PENGESAHAN
HALAMAN ABSTRAK
HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN
HALAMAN MOTTO
HALAMAN PERSEMBAHAN
KATA PENGANTAR
DAFTAR ISI
DAFTAR TABEL
DAFTAR GAMBAR
DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Kinerja
 - a. Pengertian Kinerja
 - b. Tujuan Penilaian Kinerja
 - c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja
 - d. Indikator Kinerja
- B. Pelayanan Publik
 1. Pengertian Pelayanan Publik
 2. Standar Pelayanan Publik
 3. Prinsip Pelayanan Publik
 4. Asas Pelayanan Publik

5. Indikator Pelayanan Publik
- C. KTP Elektronik (E-KTP)
 1. Pengertian E-KTP
 2. Dasar Hukum E-KTP
 3. Fungsi E-KTP
 4. Prosedur Pembuatan E-KTP

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Penjamin Keabsahan Data
- E. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum Kecamatan Raman Utara
- B. Standar Pelayanan Publik dalam Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Raman Utara
- C. Hambatan yang Dihadapi Pegawai dalam Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) Di Kecamatan Raman Utara
- D. Pembahasan

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Menyetujui,
Pembimbing



Firmansyah, M.H
NIP. 19850129 201903 1 002

Metro 26 September 2022
Mahasiswa



M Khoirul Anwar
NPM. 1702010011

ALAT PENGUMPULAN DATA

KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK (E-KTP) DI KECAMATAN RAMAN UTARA

PEDOMAN WAWANCARA

A. Camat Raman Utara

1. Bagaimana latar belakang berdirinya Kecamatan Raman Utara?
2. Bagaimana tingkat ekonomi dan pendidikan di Kecamatan Raman Utara?
3. Bagaimana prosedur dalam pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Raman Utara?
4. Bagaimana ketentuan pelayanan yang diberikan pegawai dalam pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Raman Utara?

B. Pegawai di Kantor Camat Raman Utara

1. Bagaimana prosedur dalam pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Raman Utara?
2. Apa saja syarat dalam pengajuan pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Raman Utara?
3. Bagaimana tingkat kepemilikan KTP Elektronik di Kecamatan Raman Utara?
4. Bagaimana faktor pemberian pelayanan dalam pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Raman Utara?
5. Bagaimana hambatan dalam pemberian pelayanan pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Raman Utara?
6. Bagaimana faktor pendukung dalam pemberian pelayanan pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Raman Utara?
7. Bagaimana strategi yang diterapkan pegawai untuk meningkatkan pelayanan pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Raman Utara?

C. Masyarakat Kecamatan Raman Utara

1. Bagaimana kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat pegawai Kecamatan Raman Utara dalam proses pembuatan KTP Elektronik?
2. Bagaimana pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan pegawai Kecamatan Raman Utara dalam proses pembuatan KTP Elektronik?
3. Bagaimana fasilitas fisik atau peralatan, serta penampilan pegawai Kecamatan Raman Utara dalam proses pembuatan KTP Elektronik?
4. Bagaimana tingkat kepedulian dan perhatian pegawai Kecamatan Raman Utara dalam proses pembuatan KTP Elektronik?
5. Bagaimana kemampuan untuk membantu pelanggan, dan memberikan layanan yang cepat dan tanggap pegawai Kecamatan Raman Utara dalam proses pembuatan KTP Elektronik?

ALAT PENGUMPULAN DATA

KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK (E-KTP) DI KECAMATAN RAMAN UTARA

PEDOMAN DOKUMENTASI

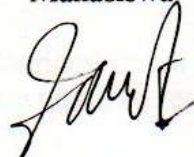
1. Dokumen profil Kecamatan Raman Utara
2. Dokumen formulir pembuatan KTP Elektronik
3. Dokumen alur pembuatan KTP Elektronik.
4. Dokumentasi dengan pihak-pihak yang diwawancara

Menyetujui,
Pembimbing



Firmansyah, M.H
NIP. 19850129 201903 1 002

Metro, 26 September 2022
Mahasiswa



M/Khoirul Anwar
NPM. 1702010011



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringsulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47298; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 1622/In.28/D.1/TL.00/09/2022
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
CAMAT RAMAN UTARA
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 1621/In.28/D.1/TL.01/09/2022, tanggal 27 September 2022 atas nama saudara:

Nama : **M KHOIRUL ANWAR**
NPM : 1702010011
Semester : 11 (Sebelas)
Jurusan : Hukum Tata Negara Islam

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di RAMAN UTARA, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK (E-KTP) DI KECAMATAN RAMAN UTARA".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 27 September 2022
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Zumaroh S.E.I, M.E.Sy
NIP 19790422 200604 2 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 1621/In.28/D.1/TL.01/09/2022

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Syariah Institut Agama Islam Negeri Metro,
menugaskan kepada saudara:

Nama : **M KHOIRUL ANWAR**
NPM : 1702010011
Semester : 11 (Sebelas)
Jurusan : Hukum Tata Negara Islam

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di RAMAN UTARA, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK (E-KTP) DI KECAMATAN RAMAN UTARA".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Kecamatan RAMAN UTARA
KASI. PEMERINTAHAN
Mengetahui,
Pejabat Setempat

NI KETUT INDRAWATI, S.A.P.
NIP. 19711005 199202 2 001

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 27 September 2022

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Zumaroh S.E.I, M.E.Sy
NIP 19790422 200604 2 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH

Jalan KH. Hajar Dewantara Kampus 15 A Inggiluh Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41150 Faxsimil (0725) 47296 Website: www.syarlah.metroiv.ac.id; e-mail: syarah@metroiv.ac.id

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

No.B- 2311 /In.28.2/J-HTN/PP.00.9/12/2022

Ketua Jurusan Hukum Tatanegara (Siyasah Syar'iyah) dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : M khoiril Anwar
NPM : 1702010011
Jurusan : Hukum Tatanegara (Siyasah Syar'iyah)
Jenis Dokumen : Skripsi
Pembimbing 1 : Firmansyah, M.H
Pembimbing 2 :
Judul : KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KTP
ELEKTRONIK (E-KTP) DI KECAMATAN RAMAN UTARA

Karya ilmiah yang bersangkutan dengan judul di atas, telah melalui proses uji kesamaan (*similarity check*) menggunakan aplikasi **Turnitin**, dengan hasil presentase kesamaan : **20%**

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 12 Desember 2022

Ketua Jurusan Hukum Tatanegara (Siyasah Syar'iyah)



Firmansyah, M.H

NIP. 198501292019031002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1458/In.28/S/U.1/OT.01/11/2022**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : M Khoirul Anwar
NPM : 1702010011
Fakultas / Jurusan : Syari'ah/ Hukum Tata Negara

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2022 / 2023 dengan nomor anggota 1702010011

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 28 November 2022
Kepala Perpustakaan

Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me. f.
NIP.19750505 200112 1 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : M KHOIRUL ANWAR Fakultas/Jurusan : Syariah/HTN
NPM : 1702010011 Semester/TA : X/2022

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa/26-04-22	<ul style="list-style-type: none">- Hubungkan judul dgn. Hakim fahm Hegari- lhhk belum magribkan pamanah yg acla- pakekta tulisan spt pamanah terbahik(umum -> khusus)- Eyal dipa baki kembali- masih banyak istilah yg tidak sesuai pedomanpenulisan- format penulisan sesuai buku pedoman- teori terkait konsep di partajama- terasika penulisan oleh penulis & peneliti?- konsistensi ETP atau ET p-cl	CP

Dosen Pembimbing

Firmansyah, M.H

Mahasiswa

M Khoirul Anwar
NPM. 1702010011



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41407; Faksimili (0725) 47296
Website: www.metroniv.ac.id; email: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : M. Khoirul Anwar
NPM : 1702010011

Fakultas/Jurusan : Syariah/HTN
Semester/TA : X/2022

No	Hari/Tgl	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	25/5	<p>diskusi tentang penelitian yang akan dilakukan dengan judul skripsi yang dibuat</p> <ul style="list-style-type: none">- Teori terkait Penelitian dituliskan- kerangka Jelas teori apa yg digunakn untuk menganalisis data yg ada- Pembaca kembali apa yg ada- Simulasi format penelitian- Simulasi hasil penelitian penulisan skripsi yg akan dilakukan inist metro	

Dosen Pembimbing

Firmansyah, M.H
NIP. 19850129 201903 1 002

Mahasiswa Ybs,

M. Khoirul Anwar
NPM. 1702010011



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41407; Faksimili (0725) 47296
Website: www.metroniv.ac.id; email: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : M. Khoirul Anwar
NPM : 1702010011

Fakultas/Jurusan : Syariah/HTN
Semester/TA : X/2022

No	Hari/Tgl	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	14/16 2022	- kurusan dikurangi - tambahkan teori kinerja - cek kembali EJP	ds
	20-06-2022	- Perbaiki tambahi sesuai masukin yg ada dan catatan - teori diperdalam lagi - lengkapi AOD	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs,

Firmagvab, M.H
NIP. 19850129 201903 1 002

M. Khoirul Anwar
NPM. 1702010011



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41407; Faksimili (0725) 47296
Website: www.metroniv.ac.id; email: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : M. Khoirul Anwar
NPM : 1702010011

Fakultas/Jurusan : Syariah/HTN
Semester/TA : X/2022

No	Hari/Tgl	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	12-7-22	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki kembali sesuai masukan & catatan- Perhatikan format Penulisan- Fokus ke masalah & teori yg akan dijanjikan- <u>ACC seminar</u>	

Dosen Pembimbing

Firmansyah, M.H
NIP. 19850129 201903 1 002

Mahasiswa Ybs,

M. Khoirul Anwar
NPM. 1702010011



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41407; Faksimili (0725) 47296
Website: www.metroiv.ac.id; email: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : M. Khoirul Anwar
NPM : 1702010011

Fakultas/Jurusan : Syariah/HTN
Semester/TA : X/2022

No	Hari/Tgl	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	26/09/2022	acc April se outline budget buat surat Research	

Dosen Pembimbing

Firmansyah, M.H
NIP. 19850129 201903 1 002

Mahasiswa Ybs,

M. Khoirul Anwar
NPM. 1702010011



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41407; Faksimili (0725) 47296
Website: www.metroiv.ac.id; email: iainmetro@metroiv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : M. Khoirul Anwar
NPM : 1702010011

Fakultas/Jurusan : Syariah/HTN
Semester/TA : XI/2022

No	Hari/Tgl	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	7/11/22	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki kembali sesuai masukan bisa benayor- Perbaiki kembali kesalahan metode penelitian Rys- sesuaikan Analisis obj teor: yg ada di Bab II selanjutnya pisan analisis	

Dosen Pembimbing

Firmansyah, M.H
NIP. 19850129 201903 1 002

Mahasiswa Ybs,

M. Khoirul Anwar
NPM. 1702010011



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41407; Faksimili (0725) 47296
Website: www.metroniv.ac.id; email: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : M. Khoirul Anwar
NPM : 1702010011

Fakultas/Jurusan : Syariah/HTN
Semester/TA : XI/2022

No	Hari/Tgl	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	16-11-2022	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki kembali sesuai catatan- & masukkan yg madi- tyo masih banyak yg harus di rubah- perhatikan font ut paragraf- kesempulan di paragraf lagi	

Dosen Pembimbing

Firmansyah, M.H
NIP. 19850129 201903 1 002

Mahasiswa Ybs,

M. Khoirul Anwar
NPM. 1702010011



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41407; Faksimili (0725) 47296
Website: www.metroniv.ac.id; email: iainmetro@metroniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : M. Khoirul Anwar
NPM : 1702010011

Fakultas/Jurusan : Syariah/HTN
Semester/TA : XI/2022

No	Hari/Tgl	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin / 22/11 ²⁰²²	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki kembali lembar nasihat surat bimbingan- Analisis diperincikan kembali- Pembahasan harus sesuai jumlah & pertanyaaan 'revisi'- Sebaiknya acun menggunakan bimbingan 1x (akhir 4/ semester) baik & April & akhir kelas & dukung juga di lapangan.	

Dosen Pembimbing

Firmansyah, M.H
NIP. 19850129 201903 1 002

Mahasiswa Ybs,

M. Khoirul Anwar
NPM. 1702010011



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41407; Faksimili (0725) 47296
Website: www.metroniv.ac.id; email: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : M. Khoirul Anwar
NPM : 1702010011

Fakultas/Jurusan : Syariah/HTN
Semester/TA : XI/2022

No	Hari/Tgl	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin/28/11-22	-Pabanki kulanu & kulanu perubahan di-bat terakhir santa lupakan semua data dalam yg ada - sebelum Acc semua manajemen	
	Senin/5-12-22	Acc Manajemen	

Dosen Pembimbing

Firmansyah, M.H
NIP. 19850129 201903 1 002

Mahasiswa Ybs,

M. Khoirul Anwar
NPM. 1702010011

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Camat Raman Utara Lampung Timur

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Kasubag Umum Kecamatan Raman Utara Lampung Timur

DOKUMENTASI



Wawancara dengan kasi Pemerintahan Kecamatan Raman Utara Lampung Timur

DOKUMENTASI



Wawancara dengan pegawai pelayanan Kecamatan Raman Utara Lampung Timur

DOKUMENTASI



Wawancara dengan masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur

DOKUMENTASI



Wawancara dengan masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur

DOKUMENTASI



Wawancara dengan masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur

DOKUMENTASI



Wawancara dengan masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur

DOKUMENTASI



Wawancara dengan masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur

DOKUMENTASI



Wawancara dengan masyarakat Kecamatan Raman Utara Lampung Timur

RIWAYAT HIDUP



Muhammad Khoirul Anwar adalah penulis skripsi ini yang, lahir di Desa Ratna Daya, salah satu desa di Kecamatan Raman Utara Kabupaten Lampung Timur provinsi Lampung, Indonesia pada tanggal 19 Oktober 1999. Anak Pertama dari tiga bersaudara yang lahir dari pasangan keluarga Bapak Tri Wahyono dan Ibu Siti Nurjannah. Penulis pertama kali mengenyang pendidikan formal di SD Negeri 4 Ratna Daya yang lulus pada tahun 2011, kemudian melanjutkan di SMP Darul Ulum Sekampung yang lulus pada tahun 2014, kemudian jenjang selanjutnya di MA Ma'arif Nu 05 Sekampung Lampung Timur dan lulus pada tahun 2017. Setelah tamat MA penulis memutuskan untuk melanjutkan ke perguruan tinggi IAIN Metro Lampung dan lulus pada tahun 2022.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung dari awal sampai akhir atas terselesaikannya skripsi yang berjudul ***"Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) Di Kecamatan Raman Utara"***. Semoga dengan penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan di Indonesia.