

**PERANAN APARATUR PEMERINTAH DALAM
PELAYANAN PUBLIK
(STUDI TENTANG PENGURUSAN KTP ELEKTRONIK
DI KECAMATAN SEI LEPAN KABUPATEN
LANGKAT)**

SKRIPSI

Oleh:

SUPRIADI

NPM: 16 851 0047



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

2020

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/7/20

Access From (repository.uma.ac.id)

**PERANAN APARATUR PEMERINTAH DALAM
PELAYANAN PUBLIK
(STUDI TENTANG PENGURUSAN KTP ELEKTRONIK
DI KECAMATAN SEI LEPAN KABUPATEN
LANGKAT)**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Pemerintahan dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Oleh

SUPRIADI

NPM: 16 851 0047



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

2020

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/7/20

Access From (repository.uma.ac.id)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Peranan Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik (Studi
Tentang Pengurusan KTP Elektronik di Kecamatan Sei
Lepan Kabupaten Langkat

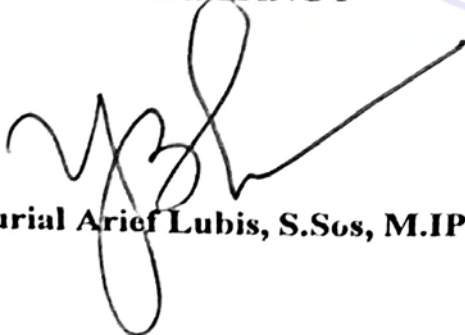
Nama Mahasiswa : Supriadi

NIM : 16 851 0047

Program studi : Ilmu Pemerintahan

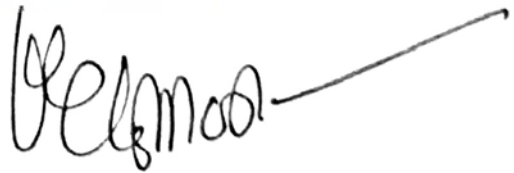
Menyetujui
Komisi Pembimbing

PEMBIMBING I



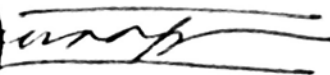
Yurial Arief Lubis, S.Sos, M.IP

PEMBIMBING II



Beby Masitho Batu Bara, S.Sos, MAP

DEKAN



Dr. Her Kusmanto, MA

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/7/20

Access From (repository.uma.ac.id)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Medan, Maret 2020

Riadi

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
SIRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Supriadi
NPM : 168510047
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tugas Akhir / Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free-Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul Peranan Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pengurusan KTP Elektronik Di Kecamatan Sei Lapan Kabupaten Langkat). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasi skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pemilik Hak Cipta.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, agustus 2020

Yang Menyatakan



Supriadi

Peranan Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pengurusan KTP Elektronik di Kecamatan Sei Lelan Kabupaten Langkat

ABSTRAK

e-KTP merupakan salah satu program nasional yang seharusnya dilaksanakan oleh pemerintah di setiap daerah, karena pelaksanaan e-KTP di pandang sangat relevan dengan rencana pemerintah dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berbasis teknologi untuk mendapatkan hasil data kependudukan yang lebih tepat dan akurat. e-KTP merupakan KTP nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang di atur dalam UU No23 tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan, Peraturan Presiden No.35 Tahun 2010 tentang penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan aparatur pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengurusan eKTP di kantor Kecamatan Sei Lelan.

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan mendeskripsikan bagaimana tata cara pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dan peranan aparatur pemerintah yang berkecimpung dalam pelayanan pengurusan e-KTP tersebut. Dengan demikian penelitian ini akan mengumpulkan data tentang permasalahan yang diteliti lalu diuraikan, digambarkan, diinterpretasikan secara rasional dan diambil kesimpulan dari penelitian tersebut.

Aparatur pemerintah Kecamatan Sei Lelan didalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) secara umum dikatakan berperan baik. Hal ini dapat dilihat dari tersedianya peraturan-peraturan yang mengatur tentang tata cara pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) meliputi prosedur dan persyaratan dan ketentuan mengenai biaya yang harus dikeluarkan, serta kemampuan aparatur yang cukup memadai. Dalam tata cara pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), aparatur pemerintah sudah melayani masyarakat dengan cukup memuaskan karena dalam melakukan pelayanan, aparatur sudah berpatok pada peraturan yang berlaku seperti Peraturan Daerah No. 5 Tahun 2006.

Kata Kunci : *Peranan Aparat, kualitas Pelayanan e-KTP.*

Peranan Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pengurusan KTP Elektronik di Kecamatan Sei Lapan Kabupaten Langkat

ABSTRACT

e-KTP is one of the national programs that should be implemented by the government in every region, because the implementation of e-KTP is seen as very relevant to the government's plan to create quality and technology-based public services to obtain more precise and accurate population data results. e-KTP is a national KTP that has met all the provisions set out in Law No.23 of 2006 concerning Population Administration, Presidential Regulation No.35 of 2010 concerning the application of KTP based on Population Identification Number. This study aims to determine the role of government officials in improving the quality of eKTP management services at the Sei Lapan District office.

The research method used in this study is a descriptive method with a qualitative approach by describing the procedures for managing Electronic Identity Cards (e-KTP) and the role of government officials involved in the e-KTP management service. Thus this research will collect data about the problems under study and then described, described, interpreted rationally and conclusions are drawn from the research.

Sei Lapan District government officials in the management of Electronic Identity Cards (e-KTP) are generally said to have played a good role. This can be seen from the availability of regulations governing the procedures for managing Electronic Identity Cards (e-KTP) including procedures and requirements and provisions regarding costs that must be incurred, as well as adequate capacity of the apparatus. In the procedure for managing Electronic Identity Cards (e-KTP), government officials have served the community quite satisfactorily because in providing services, the apparatus has been based on applicable regulations such as Regional Regulation No. 5 of 2006.

Keywords: *the role of the apparatus, the quality of e-KTP service.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan Rahmat kepada kita sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi ini dengan Baik, Adapun judul Skripsi penulis yaitu **“Peranan Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pengurusan KTP Elektronik di Kecamatan Sei Lelan Kabupaten Langkat”** merupakan salah satu syarat menyelesaikan studi strata 1, di Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Medan Area, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan rasa hormat serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tecinta yang selalu Memberikan Semangat, dan Memberikan doa yang tidak pernah henti Untuk keberhasilan dan kebahagiaan Penulis di masa depan.
2. Bapak Dr. Heri Kusmanto, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area .
3. Bapak Yurial Arief Lubis, S.Sos M.IP selaku Dosen Pembimbing I.
4. Ibu Beby Masitho Batu Bara, S.Sos, MAP selaku Dosen Pembimbing II.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah Banyak Memberikan Ilmu dan Informasi dalam Mengajarkan materi perkuliahan.
6. Seluruh teman-teman Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Proposal ini.
7. Rekan-rekan se-almamater.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tulisan proposal skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya saran, maupun kritik serta motivasi yang membangun agar dapat menjadi lebih baik lagi sehingga dapat bermanfaat bagi setiap pembaca.



Medan, November 2020
Hormat Penulis

Supriadi
16.851.0047

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PERNYATAAN

ABSTRAK..... i

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI..... iv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Rumusan Masalah..... 6

1.3. Tujuan Penelitian..... 6

1.4. Manfaat Penelitian 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8

2.1. Pengertian Peranan 8

2.2. Aparatur Pemerintah 9

2.3. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) 14

2.4 Fungsi dan Kegunaan e-KTP 19

2.5 Tata Cara Pengurusan e-KTP 21

2.6 Pelayanan Publik 22

2.7 Bentuk-bentuk Pelayanan Publik 30

2.8 Kerangka Pemikiran 33

BAB III METODE PENELITIAN..... 34

3.1 Jenis penelitian 34

3.2 Lokasi Penelitian 34

3.3	Waktu Penelitian	34
3.4	Informan Penelitian	35
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4	Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1	Profil Kecamatan Sei Lapan.....	38
4.1.1	Letak Wilayah.....	39
4.1.2	Kependudukan	39
4.1.2.1	Pendidikan	42
4.1.2.2	Keagamaan.....	42
4.1.3	Pemerintahan	43
4.1.4	Visi dan Misi	47
4.2	Hasil Penelitian	49
4.2.1	Peranan Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.....	49
4.2.2	Tata Cara Pengurusan Kartu Tanda Penduduk	52
4.2.3	Hambatan-hambatan yang ditemukan Dalam Pelayanan Pengurusan e-KTP	58
4.3	Pembahasan.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		70
5.1	Kesimpulan	70
5.2	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA		72

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan laju reformasi dan semakin kompleksnya tuntutan-tuntutan, maka penyelenggaraan pemerintahan di daerah perlu ditelaah kembali, sebab selama ini penyelenggaraan pemerintahan cenderung sentralistik, padahal pelaksanaan otonomi daerah seharusnya berdasarkan desentralisasi. Karena itu dengan adanya Undang-undang Pemerintah Daerah No. 23 Tahun 2014 yang menggantikan Undang-undang No. 32 Tahun 2004 diharapkan pelaksanaan pemerintahan daerah dapat terlaksana dengan baik dan mencapai hasil yang maksimal.

Undang-undang No. 23 Tahun 2014 mengharuskan aparatur pemerintah daerah untuk memahami tanggung jawab yang penuh sebagai pelaksana pemerintahan daerah. Mengingat kemampuan aparatur dalam menunjang pelaksanaan otonomi daerah, maka senantiasa pemerintah daerah dapat membina, menata, melatih aparatnya demi terwujudnya pemerintah yang benar-benar mampu mengurus urusan rumah tangganya sendiri.

Secara umum pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi politik untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara yang memerlukan berbagai jenis pelayanan, mulai dari urusan sosial dan politik, berupa pembuatan Akte Kelahiran dan Kartu Tanda Penduduk,

sertifikat tanah. Kemudian aspek ekonomi dan bisnis, seperti izin berusaha atau berinvestasi, izin mendirikan bangunan, maupun melakukan kegiatan bisnis untuk alasan dan tujuan-tujuan tertentu, sampai kepada berbagai jenis pelayanan publik lainnya (Marsuki, 2006:52).

Setiap warga Negara tidak akan pernah bisa menghindari dari berhubungan dengan birokrasi pemerintah. Pada saat yang sama, birokrasi pemerintah adalah satu-satunya organisasi yang memiliki legitimasi untuk memaksakan berbagai peraturan dan kebijakan menyangkut masyarakat dan setiap warga negara. Itulah sebabnya pelayanan yang diberikan birokrasi pemerintah menuntut tanggung jawab yang tinggi.

Seperti diketahui bahwa birokrasi pemerintah mempunyai fungsi mengatur, memerintah, menyediakan fasilitas, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan supaya kepentingan-kepentingan umum pelayanan administrasi dapat dipenuhi melalui serangkaian aturan-aturan yang sama bagi semua pihak (Ghuffan, 1991:37).

Untuk melaksanakan fungsi tersebut, maka dalam sistem birokrasi telah diatur suatu struktur yang dimaksudkan untuk memberikan solusi yang paling mendukung dan mempermudah kinerja pejabat pemerintah dalam mencapai sasaran organisasi dimana dalam mencapai struktur ini mencakup antara lain adanya pembagian kerja, pelimpahan wewenang, dan prinsip impersonalisasi yang tidak membeda-bedakan dalam pemberian layanan. Salah satunya yaitu mengenai pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan proses pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat atau publik tanpa membeda-bedakan golongan tertentu dan diberikan secara sukarela atau dengan biaya tertentu sehingga kelompok yang paling tidak mampu sekalipun dapat menjangkaunya. Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah pada dasarnya tidak berorientasi profit yaitu pelayanan yang dilakukan sebenarnya untuk kepuasan daripada masyarakat sebagai pelanggan sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah.

Maka dengan demikian pelayanan publik dapat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat yang mengandung adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pelaksana pelayanan tersebut. Untuk itu aparat pemerintah tentunya lebih meningkatkan keterampilan atau keahlian dan semangat yang tinggi sebagai *public service*, sehingga pelayanan yang diberikan dapat secara maksimal diterima dan memberikan kepuasan kepada masyarakat (Kumorotomo, 1994:78).

e-KTP salah satu program nasional yang seharusnya dilaksanakan oleh pemerintah di setiap daerah, karena pelaksanaan e-KTP di pandang sangat relevan dengan rencana pemerintah dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berbasis teknologi untuk mendapatkan hasil data kependudukan yang lebih tepat dan akurat. e-KTP merupakan cara jitu yang akan ditempuh oleh pemerintah dengan membangun database kependudukan secara nasional untuk memberikan kepada masyarakat dengan menggunakan biometric yang ada didalamnya, maka setiap pemilik e-KTP dapat terhubung ke dalam satu database nasional, sehingga setiap penduduk hanya memerlukan satu KTP saja. e-KTP

merupakan program yang dibuat oleh pemerintah melalui kemendagri (Kementrian dalam negeri) sejak tahun 2006, tetapi baru ditetapkan dan dilaksanakan pada tahun 2011 lalu berdasarkan undang-undang dan peraturan presiden. e-KTP merupakan KTP nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang di atur dalam UU No.23 tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan, Peraturan Presiden No.26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional dan Peraturan Presiden No.35 tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Presiden No.26 Tahun 2009. Pemerintah membuat kebijakan program e-KTP baik bagi masyarakat, bangsa dan Negara dimaksudkan agar terciptanya tertib administrasi, seperti mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda atau KTP palsu yang selama ini banyak disalah gunakan oleh masyarakat dan menyebabkan kerugian Negara. Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat. khususnya yang berkaitan dengan penduduk wajib KTP yang identik dengan data penduduk pemilih pemilu (DP4), sehingga DPT pemilu yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi.

Sama halnya, dengan fungsi yang terdahulu Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) merupakan suatu tanda atau keterangan yang dimiliki oleh setiap individu dimanapun masyarakat berada yang merupakan sebagai identitas pribadi seseorang yang bermukim di suatu tempat. e-KTP merupakan suatu hal yang dekat dengan masyarakat dan dapat dikatakan pembuatan e-KTP ini merupakan pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya dan merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan. Alasannya adalah karena

menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Disini kita akan melihat sejauh mana kantor kecamatan Sei Lapan Kabupaten Langkat memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan e-KTP, Beberapa Masyarakat Kecamatan Sei Lapan menjelaskan dalam penerapan pengurusan e-KTP terdapat kurangnya sosialisasi informasi yang diberikan maupun minimnya dukungan fasilitas alat yang tersedia dalam menjalankan pengurusan program e-KTP dari aparatur pemerintah, sehingga masyarakat tidak mengetahui kapan diberitahukan jadwal untuk mengurusnya dan juga harus mengantri terlalu lama saat pengurusan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) seharusnya aparatur pemerintah harus tanggap dan langsung dapat mengatasi masalah hambatan yang terjadi, sehingga tidak terjadi kekecewaan yang tinggi kepada masyarakat. Akibat hal-hal tersebut di atas harus diakui secara perlahan-lahan akan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan dan kinerja aparatur pemerintah. Untuk mengatasi hal tersebut, maka pemerintah harus lebih responsive, efektif dan akuntabel guna memberikan kualitas pelayanan prima dan dapat memuaskan masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang: **“Peranan Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pengurusan KTP Elektronik di Kecamatan Sei Lapan Kabupaten Langkat)”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah di kemukakan di atas maka rumusan masalah yang akan di jawab melalui penelitian ini adalah: **“Bagaimana Peranan Aparatur Pemerintah dalam Peningkatan Pelayanan Pengurusan eKTP di kantor kecamatan Sei Lelan Kabupaten Langkat ?”**

1.3 Tujuan Penelitian

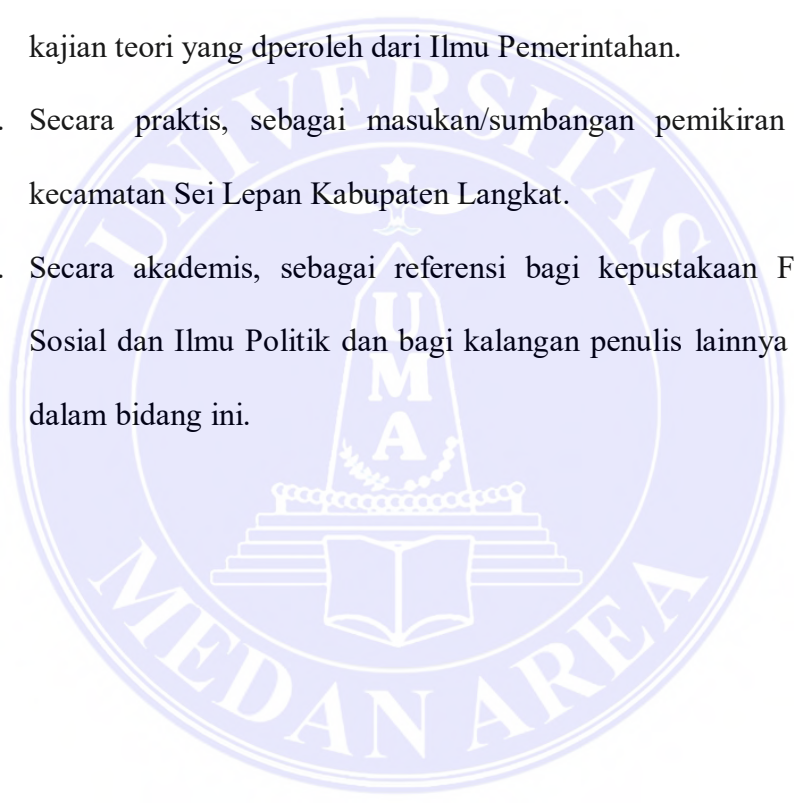
Setiap penelitian yang dilakukan terhadap suatu masalah pasti mempunyai jalan dan tujuan yang ingin dicapai dalam penyelenggaraannya. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian bertujuan Untuk Mengetahui Peranan Aparatur Pemerintah di Kantor kecamatan Sei Lelan Kabupaten Langkat.
2. Penelitian Bertujuan Bagaimana penerapan Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah.
3. Mendiskripsikan tata cara bagaimana Pengurusan kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Dan Apa saja Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan dalam Pengurusan e-KTP di Kecamatan Sei Lelan Kabupaten Langkat.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan akan memberikan manfaat antara lain :

1. Secara subjektif, sebagai suatu tahap untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah dan kemampuan untuk menuliskannya di dalam bentuk karya tulis ilmiah berdasarkan kajian-kajian teori yang diperoleh dari Ilmu Pemerintahan.
2. Secara praktis, sebagai masukan/sumbangan pemikiran bagi kantor kecamatan Sei Lapan Kabupaten Langkat.
3. Secara akademis, sebagai referensi bagi kepustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan bagi kalangan penulis lainnya yang tertarik dalam bidang ini.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Peranan

Wirutomo dalam David Berry (1981: 99-101) bahwa peranan yang berhubungan dengan pekerjaan, seseorang diharapkan menjalankan kewajiban-kewajibannya yang berhubungan dengan peranan yang dipegangnya". Peranan didefinisikan sebagai perangkat harapan-harapan yang dikenakan kepada individu yang menempati kedudukan sosial tertentu. Peranan ditentukan oleh norma-norma dalam masyarakat, maksudnya kita diwajibkan untuk melakukan hal-hal yang diharapkan didalam pekerjaan kita, didalam keluarga dan didalam peranan-peranan yang lain.

Adapun Menurut Soejono Soekanto dalam buku yang berjudul sosiologi suatu pengantar (2012:212), menjelaskan pengertian peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya. Tak ada peranan tanpa kedudukan atassu kedudukan tanpa peranan. Sebagaimana dengan kedudukan, peranan juga mempunyai dua arti. Setiap orang mempunyai macam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya. Hal itu sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang

diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya.

Selain itu Levinson dalam Soekanto (2009:213) mengatakan peranan mencakup tiga hal, antara lain :

1. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan bermasyarakat.
2. Peranan merupakan suatu konsep apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
3. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Merton dalam Raho (2007 : 67) mengatakan bahwa peranan didefinisikan sebagai pola tingkah laku yang diharapkan masyarakat dari orang yang menduduki status tertentu. Sejumlah peran disebut sebagai perangkat peran (*role-set*). Dengan demikian perangkat peran adalah kelengkapan dari hubungan-hubungan berdasarkan peran yang dimiliki oleh orang karena menduduki status-status social khusus.

2.2. Aparatur Pemerintah

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, Aparatur dapat diartikan sebagai alat Negara atau Pegawai Negeri yang bekerja di badan pemerintah (Depdikbud, 2002 :17). Selain itu, mengenai aparatur tersebut, Handyaningrat (1998 : 33) juga

menyatakan pendapatnya bahwa, Aparatur adalah aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan/Negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan nasional. Aspek-aspek administrasi itu terutama ialah kelembagaan (organisasi) dan kepegawaiaan.

Dalam pemikirannya, Nawawi (1995: 19) menyatakan bahwa dalam pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintah dan pembangunan diperlukan sejumlah personil yang disebut pegawai. Setiap pegawai sebagai aparatur pemerintah adalah pelaksana Negara yang mempunyai hak dan kewajiban tertentu. Nawawi juga menambahkan bahwa, Aparatur Pemerintah adalah organisasi kerja yang sebahagian besar bertugas melayani kepentingan umum atau masyarakat. Aparatur pemerintah selaku abdi Negara memiliki peranan penting yang sangat penting untuk menciptakan tata pemerintahan yang baik, karena kelancaran dan terhambatnya pemerintahan dan pembangunan yang sedang dilaksanakan tidak terlepas dari keikutsertaan aparatur pemerintah.

Menurut Wasistiono (2002 : 53), aparatur pemerintah sebagai wakil rakyat menjalankan tugas administrasi umum, antara lain :

- a. Menyediakan pelayanan umum (*public service*)
- b. Melindungi hak dan kewajiban setiap warga Negara secara adil
- c. Menciptakan rasa aman dan tentram bagi setiap warga Negara.

Menurut pendapat Situmorang (1994:18), Secara etimologis istilah aparatur berasal dari kata aparat yakni alat, badan, instansi, pegawai negeri. Sedangkan aparatur disamakan artinya dengan aparat diatas, yakni dapat diartikan sebagai alat Negara, aparat pemerintah. Jadi aparatur pemerintah adalah alat kelengkapan

Negara yang terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari.

Aparatur pemerintah atau disebut juga dengan perangkat pemerintah di daerah dapat dibedakan dalam beberapa jenis atau kelompok dari mana melihatnya, yakni dapat dilihat dari :

- a. Segi kelembagaan, yakni yang dilihat menurut asas-asas penyelenggaraan pemerintah di daerah, ada aparatur desentralisasi, aparatur dekonsentrasi dan aparatur desentralisasi sekaligus juga aparatur dekonsentrasi.
- b. Segi struktur kewilayahan, yakni ada aparatur provinsi, aparatur kabupaten dan kotamadya, kota administratif serta aparatur kecamatan, aparatur kelurahan/desa.
- c. Segi status kepegawaiannya, yakni ada pegawai pusat dan pegawai daerah, serta yang sifatnya dipekerjakan dan ada yang diperbantukan (Situmorang, 1994 : 21).

Aparatur pemerintah juga berusaha diarahkan untuk menciptakan aparatur yang lebih efisien, efektif, dan berwibawa serta mampu melaksanakan seluruh tugas umum pemerintahan dan pembangunan sebaik-baiknya dengan dilandasi semangat dan sikap pengabdian pada masyarakat, bangsa, dan negara. dalam hubungan ini kemampuan aparatur pemerintah untuk merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengendalikan pembangunan perlu ditingkatkan. Untuk itu perlu ditingkatkan mutu, kemampuan dan kesejahteraan manusianya,

organisasi dan tata kerja termasuk koordinasi serta penyediaan sarana dan prasarana.

Pembinaan aparatur pemerintah baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah, perlu dilakukan secara terus menerus sehingga dapat meningkatkan kemampuan, pengabdiaan, disiplin, dan keteladanannya. Sejalan dengan itu aparatur pemerintah harus makin mampu melayani, mengayomi, serta menumbuhkan prakarsa dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta tanggap terhadap pandangan-pandangan dan aspirasi yang hidup dalam masyarakat.

Kualitas aparatur pemerintahan yang handal dan berbobot untuk melaksanakan tugas-tugas dapat dilihat dengan ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Tanggung gugat, yaitu berkenan dengan meningkatnya kesadaran tentang keinginan dari aparatur negara untuk memberikan pertanggung jawaban (*accountability*), dan kewenangan memegang tanggung gugat.
- b. Transparan, keterbukaan, yaitu bertalian dengan keinginan yang berlandaskan konstitusional.
- c. Efisien dan efektif, yaitu berhubungan dengan kemampuan yang tinggi untuk mengoptimalkan kemanfaatan segala sumber daya dan dana yang tersedia dalam rangka melaksanakan tugas tersebut sehingga mencapai hasil yang maksimal.
- d. Pertanggung jawaban, yaitu ikut menciptakan suatu kondisi masyarakat dan aparatur negara yang melaksanakan tugas memberikan dukungan kepada kelembagaan masyarakat tentang hasil-hasil dari tugas sosialnya.

- e. Partisipatif, yaitu jaminan bahwa perorangan, kelompok atau kesatuan masyarakat secara keseluruhan yang telah terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyatakan keinginan-keinginan dan harapan-harapan mereka kepada pemerintah.
- f. Keadilan, yaitu berkaitan dengan suatu jaminan bahwa terdapat keadilan dan pendistribusian yang cukup atas sumber-sumber bagi mereka yang berhak menerimanya.
- g. Bersih, dalam arti perilaku seluruh aparatur negara dapat dipertanggung jawabkan baik dilihat dari segi peraturan perundang-undangan, moral serta sikap tindak tanduknya didalam melaksanakan tugasnya.

Agar tugas-tugas pemerintah dapat dilaksanakan secara efektif, maka setiap aparatur dituntut untuk memiliki kemampuan yang memadai sesuai dengan bidang tugasnya. Dengan demikian, maka bagi seorang aparatur dalam melaksanakan tugasnya perlu menguasai berbagai pengetahuan dan keterampilan agar mampu memperlancar tujuan dari organisasi.

Menurut Thoha (1993:34), kemampuan aparatur sangat tergantung pada pengetahuan dan keterampilan/kecakapan, adapun tingkat pengetahuan ini bisa dilihat melalui :

- a) Jenjang pendidikan formal yang ditempuh.
- b) Pendidikan non formal seperti kursus, pelatihan dan penataran.
- c) Pengalaman kerja

Sedangkan pada tingkat keterampilan/kecakapan bisa dilihat melalui :

- 1) Cara pelaksanaan kerja
- 2) Ketepatan waktu dalam pelaksanaan kerja
- 3) Hasil yang dicapai

2.3. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)

Definisi dari e-KTP atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya Menurut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang e-KTP adalah KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem/kode pengaman khusus yang berlaku sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Nomor Induk Kependudukan (NIK) adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal, dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia.

e-KTP merupakan KTP Nasional yang diatur dalam UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional, dan Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 tentang Perubahan Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009. Dengan peraturan tersebut maka e-KTP berlaku secara nasional, dengan demikian mempermudah masyarakat untuk mendapatkan Pelayanan dari lembaga Pemerintah dan Swasta karena tidak lagi memerlukan KTP setempat. Dalam pembuatan e-KTP, pemerintah menetapkan 5 (lima) tahapan. Berikut 5 (lima) tahap dalam pembuatan e-KTP, yaitu:

1. Pembacaan biodata; Warga datang berdasarkan waktu yang telah ditentukan dengan membawa surat pengantar yang telah diberikan oleh pihak RT/RW setempat;
2. Foto; Warga diharuskan melakukan foto diri terlebih dahulu. Foto yang dilakukan sebaiknya memakai pakaian yang rapi, karena foto e-KTP ini hanya dilakukan satu kali saja dan tidak bisa diganti dalam jangka waktu 5 (lima tahun) kecuali kartu tersebut rusak atau hilang sebelum waktu masa perpanjangan;
3. Perekaman tanda tangan; Warga diwajibkan melakukan tanda tangan untuk kemudian direkam kedalam komputer dan disimpan untuk identitas warga;
4. Scan sidik jari; Scan sidik jari ini dilakukan dengan kelima jari warga, jika warga mengalami kecacatan pada jari, maka dapat dilakukan dengan jari yang ada saja;

5. Scan retina mata; Tahap ini dilakukan untuk menjamin keakuratan dari warga tersebut karena scan jari tidak dapat menjamin keakuratan e-KTP, bisa saja ketika dilakukan tahap scan jari, warga tersebut memakai jari orang lain. Untuk itu dilakukan scan retina karena retina mata tidak dapat digantikan oleh orang lain. (Sumber: Sosialisasi Penerapan KTP Elektronik Tingkat Kecamatan, Desember 2012).

Menurut Kementerian Dalam Negeri (Sumber: Persiapan dan Pelaksanaan Pemutakhiran Data Kependudukan Penerbitan NIK dan Penerapan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat : Desember 2012) manfaat e-KTP bagi masyarakat, bangsa dan negara, diantaranya yaitu:

1. Untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat;
2. Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat, khususnya yang berkaitan dengan data penduduk wajib KTP yang identik dengan data penduduk potensial pemilih pemilu, sehingga sering terjadi permasalahan;
3. Dapat mendukung peningkatan keamanan negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang KTP ganda dan KTP palsu, dimana selama ini para pelaku kriminal selalu menggunakan KTP ganda dan KTP palsu.

Melalui pelayanan e-KTP, masyarakat menginginkan pelayanan yang benarbenar kualitas, hal ini dapat dilihat dari prosedur yang diterapkan aparatur pemerintah kepada masyarakat akan memberikan pelayanan serta sikap aparatur

yang bertugas yang bersahabat dan ramah sehingga masyarakat tidak bingung dalam pengurusan ke setiap kecamatan.

Pelayanan e-KTP merupakan salah satu jenis Inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yang merupakan proses pemberian pelayanan kepada publik atau masyarakat tanpa membedakan golongan tertentu dan diberikan secara Cuma-Cuma. Masyarakat tidak bisa lepas dari pelayanan public yang diselenggarakan oleh pemerintah karena pemerintah dan aparat birokrasi ada untuk melayani kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks secara dan efisien.

Ada beberapa masalah pokok dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, menurut Sofyan Assauri (1999:178) dimana faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut adalah:

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara penyampaian
3. Waktu menyampaikan yang cepat
4. Keramah-tamahan

Sementara itu suatu pelayanan yang komprehensif yang diberikan oleh aparat pemerintah dapat dilakukan dengan memperhatikan unsur-unsur dari pelayanan tersebut yaitu pada saat terjadinya suatu interaksi antara aparat pemerintah sebagai pemberi layanan dengan masyarakat sebagai konsumen dari layanan yang diberikan. Menurut Moenir (2002:100) terdapat faktor-faktor yang mendukung pelayanan, antara lain sebagai berikut:

1. Faktor kesadaran

Yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi. Ini akan menjadi kesungguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

2. Faktor Aturan

Yaitu aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah, oleh karena itu harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan.

3. Faktor Organisasi

Merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.

4. Faktor Pendapatan

Yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik

5. Faktor Keterampilan Tugas

Yaitu kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Ada tiga kemampuan yang harus dimiliki yaitu, kemampuan manajerial, kemampuan teknis, kemampuan membuat konsep.

6. Faktor Sarana

Yaitu sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan layanan. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lain yang melengkapi seperti fasilitas komunikasi.

2.4. Fungsi dan Kegunaan e-KTP

Fungsi e-KTP sama halnya dengan KTP manual yang merupakan suatu keterangan atau tanda bukti yang dimiliki setiap individu di mana pun ia berada, yang menjelaskan identitas pribadi seseorang yang bermukim di suatu tempat dan juga pentingnya bagi aparatur pemerintah harus mensosialisasikan penerapan program e-KTP agar masyarakat paham terhadap pentingnya program baru yang di berikan pemerintah.

Melalui pelayanan e-KTP, masyarakat menginginkan pelayanan yang benarbenar kualitas, hal ini dapat dilihat dari prosedur yang diterapkan aparatur pemerintah kepada masyarakat akan memberikan pelayanan serta sikap aparatur yang bertugas yang bersahabat dan ramah sehingga masyarakat tidak bingung dalam pengurusan ke setiap kecamatan. Salah satu Fungsi dan Kegunaan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) :

1. Sebagai identitas jati diri
2. Berlaku Nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya;
3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP; Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

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 kebijakan Perpres No. 26 Tahun 2009 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.
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.

2.5. Tata Cara Pengurusan e-KTP

Tata cara Pengurusan Kartu Tanda Penduduk elektronik e-KTP, kurang lebih sama dengan pembuatan SIM dan Passport (tata cara, prosedur) :

1. Mengambil nomor antrian
2. Tunggu pemanggilan nomor antrian, sesuai antrian
3. Pada saat dipanggil Tunjukan No Antrian, KTP Lama dan Surat Pemanggilan
4. Operator Mempersilakan duduk wajib KTP pada bangku yang sudah di sediakan
5. Operator Melakukan Verifikasi Data kependudukan sesuai database SIAK
6. Operator melakukan pengambilan foto wajib KTP
7. Wajib KTP Menorehkan Tanda tangan secara Digital
8. Wajib KTP melakukan Pemindaian Sidik jari pada perangkat AFIS
9. Operator melakukan pemindaian IRIS terhadap mata wajib KTP
10. Operator melakukan verifikasi data yang telah di masukan dengan pemindaian sidik jari Operator
11. Operator menandatangani surat pemanggilan Wajib KTP Sebagai bukti Pendataan telah selesai dan Wajib KTP dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses percetakan setelah Pembuatan.

Syarat Pengurusan e-KTP

1. Berusia 17 tahun
2. Menunjukkan surat pengantar dari keuchik

3. Mengisi formulir F1.01 (bagi penduduk yang belum pernah mengisi/belum ada
4. data di sistem informasi administrasi kependudukan) ditanda tangani oleh keuchik
5. Foto copy Kartu Keluarga (KK)

2.6. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik (*Public Service*) Adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi public dalam hal ini adalah suatu pemerintahan Syaiful (2008:3). Dalam Pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta kelengkapan kelembagaannya.

Menurut Wahyudi Kumorotomo (1994:70), pelayanan publik adalah pelayanan yang disediakan untuk publik, apakah secara umum atau disediakan secara privat. Pelayanan publik ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik menurut Wasistiono (2002:50-51) yaitu, pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Sasaran pelayanan publik sebenarnya adalah kepuasan yang ada didalamnya terdiri dari dua komponen besar yaitu layanan dan produk.

Dengan demikian, yang dapat memberikan pelayanan umum atau pelayanan publik itu bukan hanya instansi atau lembaga pemerintah saja, melainkan pihak swasta pun dapat memberikan pelayanan publik. Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah kepada masyarakat meliputi banyak hal yang menyangkut semua kebutuhan masyarakat. Sedangkan yang dimaksud dengan hakekat pelayanan publik adalah :

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuh kembangnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.
4. Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan sekurang-kurangnya mengandung tiga unsur pokok, yaitu:

1. Terdapat pelayanan yang merata dan sama

Yaitu dalam pelaksanaan tidak diskriminasi yang diberikan oleh aparat pemerintah terhadap masyarakat. Pelayanan tidak menganaktirikan dan menganakemaskan keluarga, pangkat, suku, agama dan tanpa

memandang status ekonomi. Hal ini membutuhkan kejujuran dan tenggang rasa dari para pemberi pelayanan tersebut.

2. Pelayanan yang diberikan harus tepat pada waktunya

Pelayanan oleh aparat pemerintah dengan mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan dengan tindakan yang dapat mengecewakan masyarakat. Mereka yang membutuhkan secepat mungkin diselesaikan akan mengeluh kalau tidak segera dilayani. Lagi pula jika mereka mengulur waktu tentunya merupakan beban untuk tahap selanjutnya karena berbarengan dengan semakin banyaknya tugas yang harus diselesaikan.

3. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkeseimbangan

Dalam hal ini berarti aparat pemerintah harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan pelayanan (Kencana, 2004:35).

Sasaran pelayanan publik sebenarnya adalah kepuasan yang ada didalamnya terdiri dari dua komponen besar yaitu layanan dan produk. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggaraan 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

. Yang terkandung dalam unsur pelayanan publik yaitu :

1. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan atau lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta.

2. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.
3. Adalah atauran atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.
4. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa.

Agar pelayanan publik berkualitas, sudah sepatutnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik tersebut. Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan public dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia pengguna. Dengan begitu, tidak ada pintu masuk alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan publik selain sesegera mungkin mendengarkan suara publik itu sendiri. Hal ini merupakan jalan bagi peningkatan partisipasi masyarakat di bidang pelayanan publik.

Secara umum *stakeholder* menilai bahwa kualitas pelayanan publik mengalami perbaikan setelah dilakukannya otonomi daerah. Namun, dilihat dari sisi efisiensi dan efektivitas, responsivitas, kesamaan perlakuan (tidak deskriminatif) masih jauh dari yang diharapkan dan masih memiliki berbagai kelemahan. Berkaitan dengan hal-hal tersebut, memang sangat disadari bahwa pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan, antara lain :

1. Kurang responsif, kondisi terjadi hampir sama tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat bahkan diabaikan sama sekali.

2. Kurang *Informative*, berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
3. Kurang *accessible*, berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
4. Kurang koordinasi, berbagai unit pelaksanaan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang koordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih maupun bertentangan dengan kebijakan antara satu instansi dengan instansi pelayanan yang terkait.
5. Birokratis, pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
6. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
7. Inefisien, berbagai persyaratan yang di perlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Sementara itu, dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak terancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk

melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Terkait dengan itu, berbagai pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah tersebut masih menimbulkan persoalan. Berbagai kelemahan mendasar antara lain : pertama, adalah kelemahan yang berasal dari sulitnya menentukan atau mengukur *output* maupun kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kedua, pelayanan pemerintah tidak mengenal ‘*bottom line*’ artinya seburuk apapun kinerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut. Ketiga, berbeda dengan mekanisme pasar yang memiliki kelemahan dalam memecahkan masalah eksternalitas, organisasi pelayanan menghadapi masalah berupa internalitas. Artinya, organisasi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dan kepentingan umum masyarakat yang seharusnya dilayaninya.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat (Sinambela, 2008: 6).

2.6. Kualitas Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan bisa sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik setidaknya mengandung sendi-sendi :

- a) Kesedarhanaan, dalam arti prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan yang mencakup:
 - rincian biaya atau tarif pelayanan public
 - prosedur/tata cara umum, baik teknis maupun administratif
- c) Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- e) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yakni member pelayananan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

- f) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

Kualitas pelayanan berhasil dibangun apabila yang diberikan kepada masyarakat atau pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan ini bukan dari aparatur tetapi dari masyarakat/pelanggan. Dengan adanya tata cara pelayanan yang jelas dan terbuka, maka masyarakat dalam pengurusan kepentingan dapat dengan mudah mengetahui prosedur ataupun tata cara pelayanan yang harus dilalui. Sehingga pelayanan itu sendiri akan dapat memuaskan masyarakat.

Ada beberapa dimensi yang sangat penting diperhatikan dalam mengukur pelayanan yang berkualitas (Zeithami, 2000:45) yaitu :

1. *Tangibility*

Dapat berupa tampilan fisik, peralatan, penggunaan alat bantu yang dimiliki pemberi layanan. Hal ini sangat penting sekali mengingat masyarakat akan merasa lebih nyaman berada dalam sarana fisik yang bersih, rapi dan nyaman serta mudah dalam mengidentifikasi antara pembeli pelayanan dengan orang lain.

2. *Reability*

Kesesuaian antara kenyataan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan. Hal ini penting karena akan mempengaruhi perencanaan usaha dan kepastian dari masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

3. *Responsiveness*

Kemampuan dalam pemberian pelayanan secara tepat dan cepat. Pemberi layanan harus bertanggung jawab dalam memberikan penyelesaian masalah-masalah yang dihadapi masyarakat.

4. *Assurance*

Keahlian yang diperlukan dalam memberikan pelayanan sehingga pelanggan atau masyarakat merasa terbebas dari resiko atau kerugian karena gagalnya pelayanan.

5. *Empathy*

Adanya kedekatan dan pemahaman baik antara pemberi pelayanan dengan masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan memuat akses komunikasi yang dapat memudahkan komunikasi antar pemberi pelayanan dapat mengenal masyarakat dengan baik dan keinginan masyarakat dalam proses pelayanan dapat dimengerti.

2.7. Bentuk-bentuk Pelayanan Publik

Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparaturnya bertugas menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Moenir, 2002:160-166) bentuk pelayanan ada tiga macam yaitu :

1) Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidnag lain yang tuganya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. Agar pelayanan lisan berhasil sesuai dengan apa

yang diharapkan, adanya syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu :

- Memahami benar masalah-masalah yang termasuk kedalam bidang tugasnya
- Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- Bertingkah laku sopan dan ramah tamah
- Harus dalam keadaan sepi, tidak berbincang, dan berbicara dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

2) Pelayanan dengan tulisan

Dalam bentuk tulisan, pelayanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sedang terjadi.

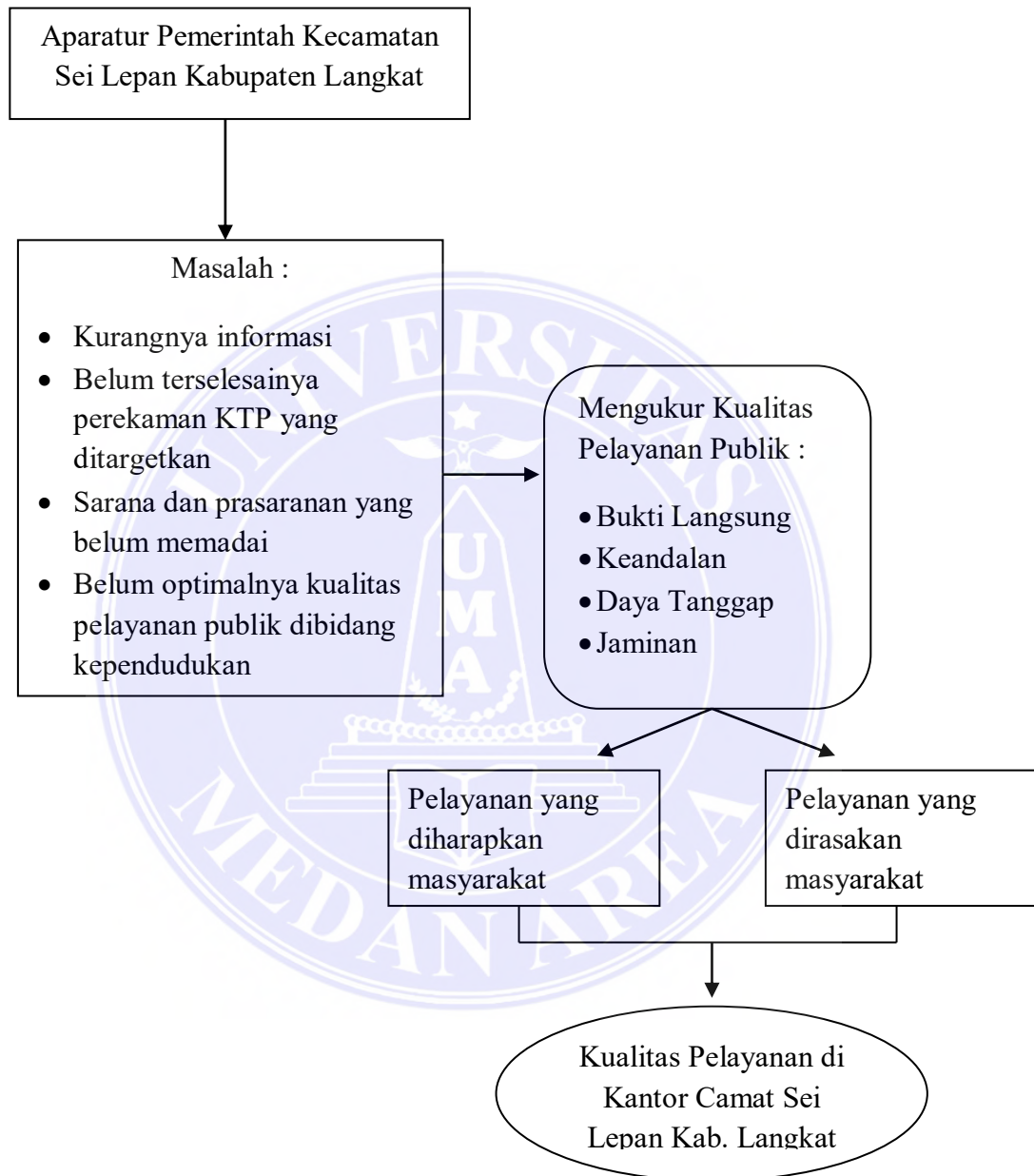
Pelayanan dalam bentuk tulisan terdiri dari dua macam yaitu :

- Layanan yang berupa petunjuk, informasi yang sejenis yang dilakukan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
- Pelayanan yang berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan sebagainya.

3) Pelayanan bentuk perbuatan

Layanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan atau penjelasan secara lisan.

2.8 Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan mendeskripsikan bagaimana tata cara pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dan peranan aparatur pemerintah yang berkecimpung dalam pelayanan pengurusan e-KTP tersebut. Dengan demikian penelitian ini akan mengumpulkan data tentang permasalahan yang diteliti lalu diuraikan, digambarkan, diinterpretasikan secara rasional dan diambil kesimpulan dari penelitian tersebut.

3.2 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian yang akan dilakukan oleh penulis nantinya adalah pada Kantor Kecamatan Sie Lapan Kabupaten Langkat yang beralamat di Jl. Medan-Banda Aceh

3.3 Waktu penelitian

Dalam proposal Skripsi ni, peneliti telah mencantumkan jadwal penelitian sesuai dengan yang tertera pada Tabel.

No	Uraian Kegiatan	Oktober 2019				Novemb er 2019				Desembe r2019				Januari 2019				Februari 2019				Maret 2019			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal																								

1.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan dua cara yaitu ;

1. Pengumpulan data primer, yaitu data yang diperoleh melalui kegiatan penelitian langsung kelokasi penelitian (*field research*) untuk mencari data-data yang lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti dan dilakukan melalui :
 - a. Observasi, yaitu dengan mengadakan pengamatan secara langsung dan selanjutnya mengadakan pencatatan terhadap gejala-gejala yang ditemukan di lapangan yang berkaitan dengan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik(e-KTP).
 - b. Wawancara, yaitu dilakukan untuk memperoleh data yang lengkap dan mendalam dari objek penelitian.
2. Pengumpulan data sekunder, data ini diperoleh dari :
 - a. Penelitian Kepustakaan, cara ini ditempuh dengan mempelajari sejumlah buku, tulisan, dan karya ilmiah yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti
 - b. Studi Dokumentasi, cara ini dilakukan dengan melakukan penelaahan terhadap catatan-catatan tertulis yang ada di lokasi penelitian.

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (*Triangulasi*),

dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Dengan pengamatan yang terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi sekali.

Untuk menganalisa berbagai fenomena di lapangan, langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Langkah ini bertujuan untuk memilih informasi mana yang sesuai dan tidak sesuai dengan masalah penelitian.

2. Penyajian Data

Setelah direduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian (*display*) data. Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga makin mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori.

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman (1984) dalam Sugiyono (2014: 249) menyatakan "*The most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative tex*". Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data penelitian kualitatif adalah dengan *tex* yang bersifat naratif.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir adalah menarik kesimpulan yang dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan sehingga data-data yang ada teruji validitasnya Sugiyono (2005: 125).



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian-uraian diatas yang telah penulis kemukakan pada bab-bab terdahulu, maka pada bagian ini penulis mencoba mengambil beberapa kesimpulan dan memberikan saran sebagai langkah terakhir dalam penulisan hasil penelitian.

5.1 Kesimpulan

1. Aparatur pemerintah Kecamatan Sei Lapan didalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) secara umum dikatakan berperan baik. Hal ini dapat dilihat dari tersedianya peraturan-peraturan yang mengatur tentang tata cara pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) meliputi prosedur dan persyaratan dan ketentuan mengenai biaya yang harus dikeluarkan, serta kemampuan aparatur yang cukup memadai, berdasarkan kemampuannya tersebut aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah mengikuti prosedur kerja yang telah ditetapkan, sehingga kecil kemungkinan aparatur pembuat kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaannya.
2. Dalam tata cara pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), aparatur pemerintah sudah melayani masyarakat dengan cukup memuaskan karena dalam melakukan pelayanan, aparatur sudah berpatok pada peraturan yang berlaku seperti Peraturan Daerah No. 5 Tahun 2006.

3. Adapun hambatan-hambatan yang ada dalam pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) hanya ada pada masalah teknis saja atau seperti pemadaman listrik dan kerusakan modem komputer. Namun aparat pemerintah berusaha untuk mengurangi dampaknya. Demikian juga dengan jumlah pegawai yang memadai sebagai unsur pelaksana yang berhadapan langsung dengan masyarakat, sehingga semua urusan masyarakat dapat terlayani dengan baik.
4. Adanya sanksi yang diatur dalam peraturan-peraturan tersebut, seharusnya cara-cara memperoleh e-KTP tidak menimbulkan persoalan ketidakjelasan tentang berapa lama waktu yang diperlukan untuk mendapatkan e-KTP dan tidak ada kesempatan petugas untuk melakukan pungutan-pungutan yang sering dikeluhkan masyarakat.

Kemudian dengan adanya sistem online/simduk dalam pelaksanaan pembuatan e-KTP seharusnya tidak ada alasan lagi untuk memperlambat masyarakat mendapatkan e-KTP. Jika Pemerintah yang sekarang ini konsisten dan tegas menjalankan aturan yang ada dalam pengurusan e-KTP bagi masyarakat, pasti aparat pemerintahan di bawahnya yang terkait dalam masalah ini tidak akan berani memperlambat dan melakukan kutipan-kutipan yang melampaui kewenangannya.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan penulis yaitu:

- a) Pimpinan Camat harus menindak tegas anggotanya yang bekerja di luar dengan ketentuan/ prosedur yang ada, agar citra pemerintahan di daerah Kecamatan

Sei Lelan lebih baik lagi di mata masyarakat. Diadakannya pertemuan yang intens dengan semua instansi/lembaga terkait yang ada di masyarakat serta instansi yang berada di atasnya dalam upaya pelayanan kepada masyarakat luas.

- b) Hendaknya dalam pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), aparatur pemerintah hendaknya lebih gencar memberikan penjelasan dalam tata cara pengurusan e-KTP tersebut dan memberitahukan pentingnya e-KTP dalam kehidupan sehari-hari dan untuk mengakses pelayanan-pelayanan lain yang diberikan oleh pemerintah.
- c) Pihak Kecamatan Sei Lelan hendaknya membuat loket/kotak pengaduan atas keluhan-keluhan masyarakat. Karena hal ini sangat dibutuhkan masyarakat untuk menyalurkan aspirasi dan pendapat masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Assauri, 1999. *Manajemen Pemasaran*. Raja Grafindo Persada; Jakarta
- Bungin, Burhan. 2007, *Penelitian Kualitatif*. Kencana; Jakarta
- Depdikbud. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi ke-3*, Balai Pustaka; Jakarta
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM Press; Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik*. Gava Media; Yogyakarta
- Ghuffan, Ahmad, dan Sudarsono. 1991. *Hukum Kepegawaian Di Indonesia*. Rineka Cipta; Jakarta
- Handayadiningrat. 1998. *Peranan Aparatur Pemerintah*. Sinar Harapan; Jakarta
- Kumorotomo, Wahyudi. 1994. *Manajemen Pelayanan Publik*. Raja Grafindo Persada; Jakarta
- Kencana, Inu. 2004. *Pemerintah Indonesia*. Jakarta; Mandar Maju
- Manurung, Hendarso. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta; Diktat
- Marsuki. 2006. *Mendorong Investasi Melalui Pelayanan Publik*; Jakarta
- Moenir, H. A. S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesi*. Jakarta; PT. Bumi Aksara
- Lexy. J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung; PT. Remaja RoMoleong Swakarya
- Nawawi, Hadari. 1995. *Pengawasan Melekat Di Lingkungan Aparatur pemerintah*; Penerbit Erlangga, Jakarta
- Pramudji. 1994. *Profesionalisme Aparatur Negar*. Rineka Cipta; Jakarta
- Poerwadarminta, W.J.S. 1999. *Kamus Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka; Jakarta

Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES; Jakarta

Sinambela, L.P. 2006. *Teori Kebijakan dan Implementasi, Reformasi Pelayanan Publik*. Sampara

Situmorang, M. Victor. 1994. *Hukum Administrasi Pemerintahan Di Daerah*, Sinar Grafika; Jakarta

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Undang-undang No.23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

