

## ABSTRAK

### PERILAKU APARAT BIROKRASI DALAM PELAYANAN ELEKTRONIK KARTU TANDA PENDUDUK (E-KTP) (Studi Deskriptif Di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat)

**N a m a** : Benny Kurniawan Putra Sembiring  
**N I M** : 141801066  
**Program Studi** : Magister Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Dr. Heri Kusmanto, MA  
**Pembimbing II** : Drs. Usman Tarigan, MS

Salah satu implementasi *e-Government* dalam pelayanan publik di Indonesia dengan penggunaan teknologi dan informasi saat ini sedang dilaksanakan dalam bidang pemerintahan adalah e-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk). Perilaku aparat birokrasi dalam pelayanan elektronik e-KTP sering dikeluhkan karena prosedur yang berbelit-belit, lamban, bahkan ada yang harus melakukan perekaman ulang karena datanya hilang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui perilaku aparat birokrasi dalam pelayanan elektronik kartu tanda penduduk.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang menggambarkan permasalahan yang ada kaitannya dengan perilaku aparat birokrasi dalam pelayanan e-KTP. Penelitian dilakukan di Kantor Camat Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat. Populasi penelitian yaitu seluruh pegawai dan masyarakat dengan pemilihan sampel yaitu 26 orang (1 orang camat, 1 sekretaris camat, dan 24 orang masyarakat). Pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder dengan teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Teknik analisa data dilakukan dengan model interaktif yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi.

Hasil penelitian diperoleh bahwa perekaman data warga sampai awal bulan September 2016 sebesar 83,4% tetapi belum mencapai target yang diharapkan yaitu 100% sampai akhir bulan September 2016. Perilaku aparat birokrasi Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat dalam pelayanan meliputi kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab berjalan baik tetapi sebagian masyarakat masih ada yang merasa bahwa perilaku aparat birokrasi yang tidak baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan e-KTP yaitu kepemimpinan, kompetensi, penghargaan dan fasilitas kerja. Perilaku aparat untuk terus ditingkatkan dan diperbaiki dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang datang dalam pengurusan e-KTP memberikan apresiasi

**Kata Kunci** : Perilaku, Aparat Birokrasi, Pelayanan e-KTP.

## ABSTRACT

### **BEHAVIOR BUREAUCRATIC APPARATUS IN THE SERVICE OF THE ELECTRONIC IDENTITY CARD (E-ID CARD) (Descriptive Studies In The District Completed Langkat District)**

**N a m e** : Benny Kurniawan Putra Sembiring  
**N I M** : 141801066  
**Program Study** : Master of Public Administration  
**Supervisor I** : Dr. Heri Kusmanto, MA  
**Supervisor II** : Drs. Usman Tarin, MS

*One implementation of e-Government in the public service in Indonesia with the use of technology and information are currently being implemented in the areas of government e-ID (Electronic Identity Card). Behavior bureaucratic apparatus in the service of electronic e-ID often complained because the procedures cumbersome, slow, and some even have to do the recording again because data is lost. The purpose of this study to determine the behavior of the bureaucratic apparatus in the service of electronic identity cards.*

*This research is a qualitative descriptive which describes the problems that are related to the behavior of the bureaucrats in the service of e-ID card. The study was conducted in the District Head Office Langkat Done. The study population is all employees and the public with a selection of samples is 26 people (1 sub-district head, first secretary of the district head, and 24 people). Collecting data using primary data and secondary data by interviewing, observation and documentation. Data analysis is done by an interactive model of data reduction, data presentation and verification.*

*The result showed that the data recording citizens to the beginning of September 2016 amounted to 83.4% but has not reached the expected target of 100% until the end of September 2016. The behavior of the bureaucrats in the District Completed Langkat services include awareness, discipline, and responsibility for running good but there are still some people who feel that the behavior of the bureaucratic apparatus which is not good. Factors that influence the behavior of the government bureaucracy in the service of e-ID card that is leadership, competence, respect and working facilities.*

*Behavior apparatus for continuously upgraded and improved in providing services to the public, so that people who come in the management of e-KTP provide appreciation*

**Keywords:** Behavior, officials Bureaucracy, Service e-ID card.