

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI KANTOR  
KECAMATAN MEDAN TIMUR KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

**Dwita Sari**

**178520003**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2024**

**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 7/6/24

Access From (repository.uma.ac.id)7/6/24

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI KANTOR  
KECAMATAN MEDAN TIMUR KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*



*Universitas Medan Area*

**Dwita Sari**

**178520003**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2024**

**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 7/6/24

Access From (repository.uma.ac.id)7/6/24

## LEMBAR PENGESAHAN

**Judul Skripsi** : Efektivitas Pelayanan Pembuatan E-Ktp di Kantor Kecamatan  
Medan Timur Kota Medan

**Nama** : Dwita Sari

**NPM** : 178520003

**Fakultas** : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

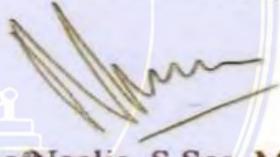
Disetujui Oleh:

Komisi Pembimbing

**Pembimbing I**

  
Dr. Drs. Indra Muda.MAP

**Pembimbing II**

  
Nina Ngelia. S.Sos. M.Si

Mengetahui:

  
**DEKAN**  
UNIVERSITAS  
MEDAN AREA  
FAKULTAS  
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Dr. Walid Musthafa. S., Sos., M.IP

  
**Ka. Prodi Administrasi Publik**  
UNIVERSITAS  
MEDAN AREA  
PRODI ADMINISTRASI PUBLIK  
Dr. Drs. Indra Muda, MAP

Tanggal lulus 03 April 2024

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 7/6/24

Access From (repository.uma.ac.id)7/6/24

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun beberapa bagian yang saya kutip dari berbagai sumber, saya telah menuliskan dengan jelas sumbernya sesuai dengan norma, kaidah dan etika dalam menulis karya ilmiah.

Jika plagiarisme ditemukan dalam skripsi ini di masa mendatang, saya bersedia menerima sanksi untuk pencabutan gelar saya dan sanksi lain yang berlaku kapan saja.

Medan, April 2024



Dwita Sari  
178520003

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

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

Nama : Dwita Sari  
NPM : 178520003  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : 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 Efektivitas Pelayanan Pembuatan E-Ktp di Kantor Kecamatan Medan Timur Kota Medan.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian penyampaian ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, April 2024



Dwita Sari  
178520003

## ABSTRAK

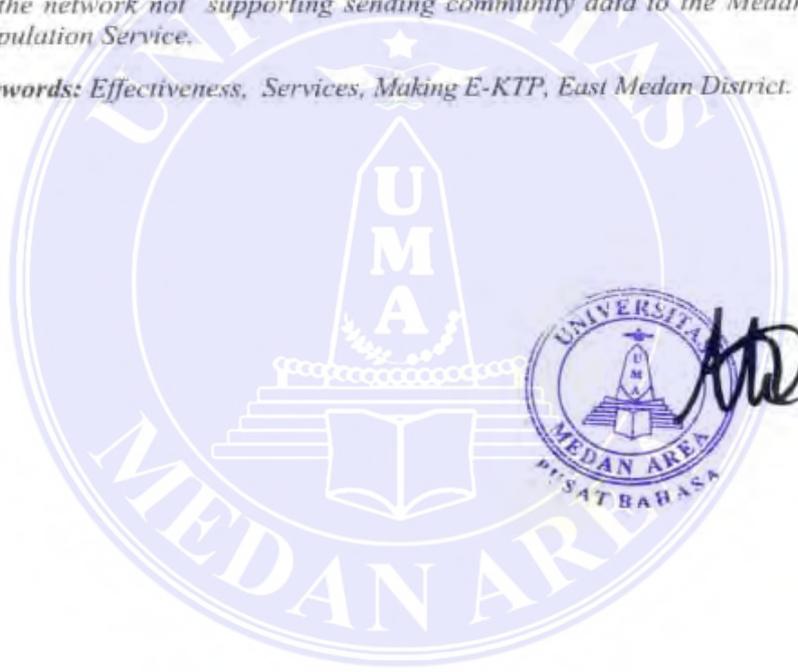
Efektivitas merupakan suatu tolak ukur dimana seberapa jauh organisasi berhasil mencapai tujuan atau sasarannya dengan tepat. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang. Rendahnya kualitas pelayanan pembuatan e-KTP merupakan salah satu sorotan yang diarahkan pada pemerintah dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menggunakan Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah mengurus e-KTP di kantor Camat Medan Timur, kepala camat Medan Timur, Sekretaris Camat Medan Timur, serta staff yang ada di kantor Camat Medan Timur. Kajian ini menyimpulkan bahwa dalam efektivitas pelayanan pembuatan e-KTP di kantor Camat Medan Timur belum cukup efektif, masih kurangnya fasilitas di saat masyarakat yang mengurus berkas melonjak tinggi dan ketidak sesuaian tanggal yang dijanjikan dari pihak kantor Camat Medan Timur untuk pengambilan e-KTP sering kali tanggal yang tertera pada kwitansi pengambilan e- KTP dikarenakan jaringan yang tidak mendukung dalam pengiriman data-data masyarakat ke Dinas Kependudukan Sipil Kota Medan.

**Kata kunci : Efektivitas, Pelayanan, Pembuatan E-KTP, Kecamatan Medan Timur.**

### ABSTRACT

*Effectiveness is a measure of how far an organization has succeeded in achieving its goals or targets appropriately. Public services are activities or series of activities in order to fulfill the needs of every citizen and resident for goods, services and/or administrative services provided by public service providers. The low quality of e-KTP making services is one of the highlights directed at the government in providing services to the community. This research uses qualitative research methods with a descriptive approach. Using data collection techniques through observation, interviews and documentation. The informants in this research were people who had applied for e-KTP at the East Medan Subdistrict office, the head of the East Medan subdistrict, the Secretary of the East Medan subdistrict, as well as staff at the East Medan subdistrict office. This study concludes that the effectiveness of the e-KTP making service at the East Medan Subdistrict office is not yet effective enough, there is still a lack of facilities when the number of people processing files is high and the promised date from the East Medan Subdistrict office for collecting e-KTPs is often inconsistent. The date stated on the e-KTP collection receipt is due to the network not supporting sending community data to the Medan City Civil Population Service.*

**Keywords:** *Effectiveness, Services, Making E-KTP, East Medan District.*



## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Dwita Sari, anak dari Alm. Kaliman dan Sunarseh. Lahir pada 15 Mei 1999 di Medan, dua puluh dua tahun yang lalu. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara. Penulis bersekolah di Sekolah Dasar Negeri 060866 Kota Medan pada tahun 2004. Selanjutnya pada tahun 2010 melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 37 Medan kemudian pada tahun 2013 melanjutkan pendidikan di SMA Laksamana Martadinata. Pada tahun 2017 sampai sekarang penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area.



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat kemurahannya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu yang berjudul "Efektivitas Pelyana Pembuatan E-KTP Di Kantor Camat Medan Timur". Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan dalam mendapatkan gelar Strata Satu (S1) jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah berpartisipasi. Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Alm. Kaliman dan Ibu Sunarseh yang terus memberikan saya motivasi, memenuhi segala keperluan materi dan mendoakan saya untuk sampai dititik ini, dan untuk semua jerih payah orangtua saya untuk mencapai cita-cita.
2. Saudara kandung saya yaitu Dewi Sri Mulyani yang memberikan motivasi dan mendoakan saya.
3. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
4. Bapak Dr. Walid Musthafa. S., Sos., M.IP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
5. Bapak Dr. Drs. Indra Muda, MAP selaku ketua jurusan Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area dan selaku Dosen pembimbing 1 saya yang telah memberikan

arahan dan memberikan waktu selama penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Ibu Nina Angelia, S.Sos, M.Si selaku Dosen pembimbing 2 saya yang telah memberikan arahan dan memberikan waktu selama penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Yarhamdani SE, M.SP selaku sekretaris penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta staff Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
9. Bapak Camat Kecamatan Medan Timur beserta pegawai dan staf yang sudah mengizinkan saya untuk melaukan penelitian di Kantor Camat Medan Timur.
10. Seluruh teman-teman saya terkhusus Triswady Silaban, Jessica, Anggi Dwi dan Ade Irwan yang selalu membantu dan memberikan motivasi dalam mengerjakan skripsi ini.
11. Semua Informan yang telah membantu memberikan informasi yang sangat bermanfaat dalam penelitian ini.
12. Seluruh mahasiswa Administrasi Publik Angkatan 2017 dan 2018 yang sudah memberikan dukungan.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih belum memenuhi harapan pembaca karna keterbatasan kemampuan, tetapi penulis ingin terus belajar supaya lebih baik lagi. Maka dari itu penulis mengharapkan ada masukan yang membangun serta kritik dan saran

sehingga dalam penulisan karya ilmiah selanjutnya dapat lebih baik lagi. Penulis juga berharap pembaca dapat menerima manfaat dari tulisan ini serta menambah wawasan baru bagi para pembaca.

Medan, April 2024

Dwita Sari  
178520003



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b><i>vi</i></b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Pengertian Efektivitas .....	7
2.1.1 Konsep Efektifitas .....	8
2.1.2 Ukuran Efektifitas .....	9
2.2 Pengertian Pelayanan .....	11
2.2.1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	13
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik .....	14
2.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik .....	15
2.2.4 Penyelenggara Pelayanan Publik .....	16
2.2.5 Unsur-unsur Pelayanan Publik .....	17
2.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan .....	19

2.4 Kecamatan.....	20
2.5 Efektivitas Pelayanan Pembuatan e-KTP .....	24
2.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Pembuatan e-KTP .....	28
2.7 Penelitian Terdahulu.....	30
2.8 Kerangka Pemikiran.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
3.2.1 Lokasi Penelitian .....	37
3.2.2 Waktu Penelitian.....	37
3.3 Informan Penelitian.....	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.5 Teknis Analisis Data.....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
4.1 Profil Kecamatan Medan Timur.....	41
4.1.1 Sejarah Singkat Kecamatan Medan Timur .....	41
4.1.2 Demografi.....	44
4.1.3 Visi dan Misi Kantor Camat Medan Timur .....	46
4.1.4 Struktur Organisasi Kecamatan Medan Timur .....	46
4.1.5 Tugas dan Fungsi Sub Bidang Kantor Camat Medan Timur .....	49
4.2 Hasil .....	60
4.2.1 Efektivitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kantor Camat Medan Timur.....	60
4.2.1.1 Pencapaian Tujuan .....	60

4.2.1.2 Integrasi.....	62
4.2.1.3 Adaptasi.....	64
4.2.1.4 Kendala Yang di Hadapi Kantor Camat Medan Timur Dalam Penerbitan e-KTP .....	66
4.3 Pembahasan.....	69
4.3.1 Efektivitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kantor Camat Medan Timur .....	69
4.3.1.1 Pencapaian Tujuan.....	69
4.3.1.2 Integrasi.....	70
4.3.1.3 Adaptasi.....	71
4.3.2 Kendala Yang di Hadapi Kantor Camat Medan Timur Dalam Penerbitan e-KTP .....	72
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>74</b>
5.1 Kesimpulan .....	74
5.2 Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>80</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 4.1 Peta Kecamatan Medan Timur .....	42
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kecamatan Medan Timur.....	48



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	35
Tabel 4.1 Luas Wilayah Kecamatan Medan Timur 2021 .....	43
Tabel 4.2 Jumlah Kepala Keluarga, Penduduk dan Rata-rata Anggota Keluarga..	44
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2020.....	45
Tabel Pedoman Wawancara .....	80



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabel Pedoman Wawancara .....	80
Lampiran 2. Dokumentasi .....	81



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Efektivitas merupakan suatu tolak ukur dimana seberapa jauh organisasi berhasil mencapai tujuan atau sasarannya dengan tepat. Organisasi dapat mencapai tujuan dengan menggunakan sumber daya yang terdapat dalam organisasi itu sendiri. Efektivitas merupakan salah satu dari prinsip *good governance* yakni pemerintahan yang baik. (Pasolong, 2007) Dengan tercapainya efektivitas dalam suatu organisasi maka organisasi tersebut dapat dikatakan berhasil dalam mencapai tujuan dan sasarannya. Semakin besar kemajuan yang diperoleh ke arah tujuan, semakin efektif organisasi tersebut.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang termuat di dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua faktor dari unsur *good governance* (Maryam, 2016:2).

Berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa instansi pelaksana administrasi kependudukan untuk wilayah kabupaten/ kota dan juga pada kecamatan untuk memberikan pelayanan bagi setiap

warga negara (masyarakat). Pasal 64 ayat (7) huruf a Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, mengamanatkan bahwa KTP-el untuk warga Negara Indonesia masa berlakunya seumur hidup. Dengan demikian, KTP- el yang diterbitkan sejak tahun 2011 berlaku seumur hidup, dan tidak perlu diperpanjang walaupun telah habis masa berlakunya.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*e-KTP*) yang merupakan kartu identitas yang sah pada setiap penduduk masyarakat indonesia yang di terbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Indonesia. Kartu ini wajib dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia yang sudah berusia 17 tahun karena *e-KTP* ini menjadi kartu tanda penduduk domisili yang sah dan sangat penting bagi masyarakat indonesia. Dan meskipun di Indonesia sudah menggukan *e-KTP* yang merupakan kartu tanda penduduk yang sudah menggunakan kecanggihan elektronik guna menghindari yang namanya *e-KTP* ganda dan pemalsuan data masyarakat, tetapi dari segi pelayanannya masih banyak masyarakat yang menguluh atas keterlambatan penerbitan *e-KTP*.

Inovasi serta pembaharuan yang dilakukan pada sistem pelayanan publik dilakukan karena sistem yang sebelumnya sudah diterapkan oleh pemerintah dirasa tidak lagi relevan untuk melayani masyarakat.(Pane et al., 2021) Hal ini sejalan dengan peraturan Kementerian Dalam Negeri (PERMENDAGRI) Nomor 7 Tahun 2019 mengenai pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan secara daring. Mengingat perkembangan era digital yang semakin meluas, maka pelayanan *e-KTP* pun dapat dilakukan secara online dan hanya memakan waktu 5 menit proses pengerjaannya. Namun sistem online ini masih memiliki beberapa kendala,

sehingga proses penggunaannya masih tidak merata di seluruh daerah di Indonesia.

Rendahnya kualitas pelayanan pembuatan *e-KTP* merupakan salah satu sorotan yang diarahkan pada pemerintah dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Dengan itu masyarakat mengharapkan perbaikan dari segi pelayanan bagi masyarakat, namun sampai saat ini pelayanan administrasi masih banyak kekurangan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik yang masih kurang baik, kemudian untuk mendapatkan kualitas pelayanan publik yang baik seperti yang di harapkan jika dapat dilihat dari Efektivitas suatu pelayanan. Dan diketahui bahwa *e-KTP* sangatlah penting bagi seluruh masyarakat Indonesia karena *e-KTP* adalah kartu yang dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk pengurusan masalah administrasi apapun baik untuk penerbitan Akta-akta maupun untuk keperluan administrasi lainnya. Maka dari itu masyarakat sangat mengharapkan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dapat berjalan dengan baik untuk penerbitan *e-KTP*.

Kantor Camat Medan Timur merupakan kantor camat yang melayani kebutuhan masyarakat terkait dengan pelayanan perizinan seperti Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK), rekomendasi / pengesahan surat pengantar permohonan SKCK, izin keramaian / penutup jalan, surat keterangan domisili organisasi, legalisasi KTP dan KK, rekomendasi permohonan administrasi kependudukan, pengesahan SPPT rekomendasi/ pengesahan pernyataan penghasilan, surat keterangan miskin, surat keterangan dispensasi menikah, permohonan perceraian, pernyataan belum menikah, penerbitan izin usaha mikro kecil (IUMK) dan lainnya. Terkait dengan wewenangnya, maka Kantor Camat

Medan Timur yang merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kota Medan, juga memiliki kapasitas untuk memberikan rekomendasi/pengesahan keterangan waris, wakaf tanah, rekomendasi/pengesahan perubahan penggunaan tanah dan surat terkait pertanahan lainnya. Fenomena yang terlihat dari pelayanan pembuatan e-KTP di kantor Camat Medan Timur masih ada masyarakat yang kurang puas atas pelayanan dari segi penerbitan e-KTP ini. Salah satu contohnya adalah tanggal yang dijanjikan dari pihak kantor Camat Medan Timur untuk pengambilan e-KTP sering kali tanggal yang tertera pada kwitansi pengambilan e-KTP tidak sesuai. Pada saat masyarakat datang untuk pengambilan e-KTP, tetapi pihak kantor sering mengatakan bahwasanya e-KTP masih belum diterbitkan. Sedangkan masyarakat sudah kehilangan dari segi waktu dan dana transportasi tetapi masih tidak mendapat kejelasan dalam pengambilang e-KTP. Dan alasan dari pihak kantor Camat Medan Timur adalah dikarenakan adanya kendala dari Dinas Kependudukan Kota Medan itu sendiri.

Dengan penjelasan mengenai Kantor Camat Medan Timur, kantor ini menyediakan layanan pada pembuatan e-KTP maka penulis ingin meneliti lebih jauh lagi mengenai pelayanan yang diberikan oleh kantor Camat Medan Timur ini mengenai pembuatan e-KTP apakah sudah berjalan dengan baik sebagai mana mestinya sebuah pelayanan bagi masyarakat atau masih adanya kendala yang dihadapi oleh para pegawai saat penerbitan e-KTP. Maka dengan itu dengan adanya permasalahan yang sudah dijelaskan diatas maka penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Kantor Camat Medan Timur”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan pada skripsi ini yaitu:

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Pembuatan *e*-KTP di Kantor Camat Medan Timur?
2. Apa saja yang menjadi kendala dalam penerbitan *e*-KTP di Kantor Camat Medan Timur?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan dilakukakannya peneltian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektifivitas pelayanan dari penerbitan *e*-KTP di Kantor Camat Medan Timur.
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi kendala dalam penerbitan *e*-KTP di Kantor Camat Medan Timur.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis antara lain:
  - a. Akan dapat dijadikan sebagai bahan informasi untuk penelitian selanjutnya.
  - b. Dapat memperluas wawasan mengenai efektivitas pelayanan yang diberikan oleh kantor Camat Medan Timur pada penerbitan *e*-KTP.

2. Secara praktis, yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran atau masukan dan pertimbangan bagi Kantor Camat Medan Timur dalam meningkatkan dari segi pelayanan nantinya.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Efektivitas

Efektivitas pada umumnya yaitu suatu tolak ukur dimana seberapa jauh organisasi berhasil mencapai tujuan atau sasarannya dengan tepat. Organisasi dapat mencapai tujuan dengan menggunakan sumber daya yang terdapat dalam organisasi itu sendiri. Efektivitas merupakan salah satu dari prinsip *good governance* yakni pemerintahan yang baik. (Pasolong, 2007) Dengan tercapainya efektivitas dalam suatu organisasi maka organisasi tersebut dapat dikatakan berhasil dalam mencapai tujuan dan sasarannya. Semakin besar kemajuan yang diperoleh ke arah tujuan, semakin efektif organisasi tersebut.

Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan istilah ini digunakan sebagai hubungan sebab akibat (Pasolong, 2007). Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variable lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Dengan tercapainya efektivitas dalam organisasi maka organisasi tersebut dapat dikatakan berhasil dalam mencapai tujuan dan sasarannya. Semakin besar kemajuan yang diperoleh ke arah tujuan, semakin efektif organisasi tersebut. (Fitrah & Karmila, 2021). Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sarana yang telah ditetapkan sebelumnya. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, maka makin tinggi pula tingkat keberhasilan efektivitasnya. Dalam penelitian mengenai efektivitas organisasi, sumber daya manusia dan

perilaku manusia seharusnya selalu muncul menjadi fokus primer, dan usaha- usaha untuk meningkatkan efektivitas seharusnya dimulai dengan meneliti perilaku manusia tempat kerja.

### 2.1.1 Konsep Efektifitas

Menurut (Hadi, 2019) Ada 3 Indikator dalam efektivitas yang dikemukakan oleh Richard M. Steers dalam Tangkilisan. Ia mengatakan indikator efektivitas sebagai berikut:

#### 1. Pencapaian tujuan

Pencapaian tujuan merupakan upaya organisasi secara keseluruhan dalam pencapaian tujuan yang harus dipandang sebagai bentuk suatu proses. Agar pencapaian tujuan akhir dapat terjamin, maka harus ada tahap yang dilakukan, baik dari segi pentahapan pencapaian bagian-bagiannya ataupun pentahapan dalam periodisasi. Pencapaian tujuan terdiri dari 2 sub-indikator, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret dalam pencapaian tujuan suatu organisasi.

#### 2. Integrasi

Merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, komunikasi dan pengembangan konsensus di tengah masyarakat. Integrasi menyangkut proses sosialisasi dilapangan.

#### 3. Adaptasi

Merupakan kemampuan su itu organisasi dalam menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan program yang akan dilaksanakan dengan menyesuaikan keadaan di lapangan. Berdasarkan beberapa

indikator efektivitas yang diungkapkan menurut beberapa ahli diatas, bahwa teori yang cocok digunakan dalam penelitian ini adalah indikator efektivitas menurut Richard M. Steers. Alasan peneliti menggunakan teori ini adalah karena keseluruhan indikator efektivitas dalam teori ini sesuai.

Berdasarkan uraian indikator efektivitas yang telah dikemukakan sebelumnya dapat dilihat bahwa efektivitas merupakan suatu pengukuran dalam tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan ukuran-ukuran ketepatan efektivitas dimana suatu target atau sasaran dapat tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

### **2.1.2 Ukuran Efektifitas**

Mengukur efektivitas suatu organisasi memerlukan beberapa upaya karena prosesnya tidak sederhana dan mudah. Ukuran efektivitas sangat bervariasi karena tergantung dari terpenuhinya berbagai kriteria yang terpenuhi.

Menurut (AMALIA, Rizka, 2018) Kriteria ukuran efektifitas yang dikemukakan oleh S.P. Siagian, yaitu:

- a. Kejelasan tujuan yang akan dicapai, hal ini bertujuan agar para karyawan dapat mencapai sasaran yang sesuai dengan tujuan organisasi.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, hal ini sejalan dengan definisi strategi yang mengupayakan berbagai hal dengan mencapai sasaran yang sudah ditetapkan agar para implementer tidak tersesat dalam mencapai tujuan organisasi.

- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, hal ini berkaitan dengan tujuan yang ingin dicapai serta strategi yang sudah ditetapkan bahwa kebijakan yang sudah ditetapkan harus mampu menjadi penghubung antara tujuan dengan usaha dalam pelaksanaan kegiatan.
- d. Perencanaan yang matang, hal ini berarti apa yang ingin dilakukan kedepannya sudah harus diputuskan dari sekarang.
- e. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik harus dijabarkan dalam program yang ingin dilakukan karena hal ini berfungsi sebagai pedoman bagi para pelaksana program dalam bekerja.
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, kemampuan bekerja secara produktif merupakan salah satu indikator efektivitas suatu organisasi, dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai dan disediakan oleh organisasi maka pekerjaan suatu organisasi dapat berjalan dengan baik.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, suatu program yang dapat berjalan dengan efektif dan efisien maka hal tersebut dapat mencapai sasaran yang ingin dituju sejak awal.
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik, efektivitas organisasi diharapkan adanya sistem pengawasan dan pengendalian agar para pekerja dapat mengetahui apa yang salah dan apa yang kurang dalam setiap prosesnya.

## 2.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara ruting dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi layanan. (Moenir, 2001)

Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor yaitu:

1. Kesadaran para pejabat pemimpin dan pelaksana
2. Adanya aturan yang memadai
3. Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis
4. Pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup yang minimum
5. Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas/pekerjaan yang dipertanggung jawabkan
6. Tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas/pekerjaan pelayanan.

Pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan

kepemilikan sesuatu (Kotler dan Keller, 2009). Dan menurut Gronroos (Fandy dan Gregorius Candra, 2012) Pelayanan adalah “Proses yang terdiri dari serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya atau barang dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Dengan adanya pelayanan yang baik didalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Setelah pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila pelanggan merasa benar-benar puas, mereka akan kembali memakai jasa perusahaan tersebut, serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk memakai jasa di perusahaan yang sama.

Dengan kata lain, jika di Kantor Camat Medan Timur memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan masyarakat juga merasa puas atas pelayanan yang diberikan, maka masyarakat akan memberikan opini yang baik terhadap kantor Camat Medan Timur tersebut dan tidak akan adanya keluhan dari masyarakat lagi. Melalui kualitas jasa dapat dilihat dari seluruh dimensi yang ada pada jasa itu sendiri. Dan berikut merupakan variabel utama untuk melihat kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithamal dan Berry (Fandy dan Gregorius Candra, 2012), yaitu:

1. *Tangible* yaitu berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
2. *Emphaty*

- yaitu berkenaan mengenai perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberi perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman,
3. *Responsivness* yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggannya dan merespon permintaan mereka, serta mengonfirmasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat,
  4. *Reliability* yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyajikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati,
  5. *Assurance* yaitu perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan terhadap perusahaan, dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan pengetahuan yang dibutuhkan untuk setiap pertanyaan atas masalah pelanggan.

### **2.2.1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Jenis pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Pelayanan Publik dapat dilakukan dengan tiga cara yaitu (Mahmudi, 2005):

a. Pelayanan Administrasi

Yaitu berupa kegiatan pencatatan penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan publik, misalnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Izin Usaha, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Paspor dan sebagainya

b. Pelayanan Barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk /jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya, pendidikan tinggi, jasa pos, pelayanan sosial, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi dan sebagainya.

Berdasarkan pendapat diatas ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, tergantung dengan masalah yang sedang dihadapinya. Dalam hal ini pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada setiap masyarakat tanpa perbedaan. Jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat disesuaikan dengan kebutuhan warga.

## 2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Ada dua kualitas pelayanan yaitu internal dan eksternal, masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang penting yaitu(Barata, 2003):

a. Faktor internal

Yaitu pola manajemen umum organisasi dan penyediaan fasilitas pendukung.

b. Faktor eksternal

Yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan dan pola layanan dalam penyampaian jasa. Faktor yang mempengaruhi pelayanan menurut Kasmir(Andreas, 2021) diantaranya adalah Jumlah tenaga kerja, Kualitas tenaga kerja, Motivasi karyawan, Kepemimpinan, Budaya organisasi, Kesejahteraan karyawan, Lingkungan kerja dan faktor lainnya meliputi sarana dan prasarana yang digunakan, teknologi, lay out gedung dan ruangan, kualitas produk dan lain sebagainya.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi yaitu faktor internal dan eksternal serta ada juga faktor lainnya meliputi sumber daya manusia, organisasi, aturan, keterampilan, sarana pelayanan, serta pengalaman.

### **2.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik**

Dalam melakukan pelayanan publik, instansi penyedia layanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-Asas pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63/2003 yaitu:

- a. Transparansi, bersifat terbuka, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta dapat dimengerti dengan mudah

- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Partisipatif, dapat mendorong peran serta masyarakat dalam pelayanan publik dalam memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- d. Kondisional, dengan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan
- e. penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip, efisiensi, dan efektifitas.
- f. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- g. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam uraian diatas, dapat diartikan bahwa apabila instansi penyedia layanan sudah memenuhi asas-asas yang telah ditetapkan maka akan disebut dengan pelayanan publik yang berkualitas.

#### **2.2.4 Penyelenggara Pelayanan Publik**

Menurut Pasal 4 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, bahwa, Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk, untuk kegiatan pelayanan publik. Pada ayat 6 undang-undang disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai perwujudan tanggung jawab dari pemerintah terhadap kepentingan masyarakat melalui berbagai kegiatan yang mengandung berbagai unsur kesediaan dan kesiapan dari pelaksanaan pelayanan tersebut.(Rachman & Djumiarti, 2019) Karena hal ini, maka pemerintah harus mampus untuk meningkatkan kemampuannya sebagai pelayan publik.

### **2.2.5 Unsur-Unsur Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Bharata (2003) dalam Adriputra (2021:138-139) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.

Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati. Selanjutnya, Kasmir (2006) dalam Adriputra (2021:140) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan)

## 2.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Setiap perusahaan maupun instansi harus mampu memnuhi enam prinsip utama kualitas pelayanan agar dapat menimbulkan *image* yang baik bagi perusahaan atau instansi serta dapat melaksanakan kualitas yang baik dihadapkan konsumen. Enam prinsip pokok kualitas pelayanan menurut Wolkin yang dikutip oleh Saleh(Saleh A.M, 2010) yaitu:

### 1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisitif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan/instansi

### 2. Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manager puncak dampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek- aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

### 3. Perencanaan

Proses perencanaan strategi harus mencakup dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

#### 4. Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konsisten dalam terus-menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

#### 5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan *stakeholder* perusahaan lainnya seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.

#### 6. Penghargaan dan pengakuan

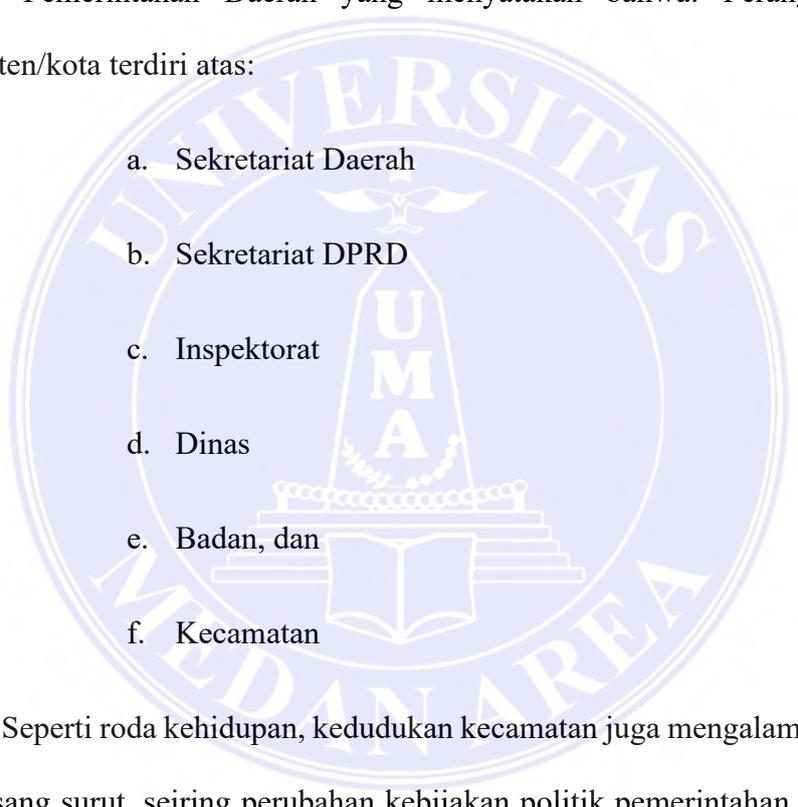
Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberikan penghargaan dari sebuah pencapaian yang harus di apresiasi. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi yang dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

### 2.4 Kecamatan

Kecamatan terdiri atas desa-desa dan kelurahan. Pemerintahan kecamatan dipimpin oleh camat dengan dibantu oleh perangkat kecamatan. Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten atau Kota sebagai pelaksanaan teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan di pimpin oleh camat.

Sedangkan Camat berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui sekretaris daerah. Camat merupakan Pegawai Negeri Sipil dan bertanggung jawab kepada Bupati atau Walikota karena kecamatan adalah bawahan Kabupaten atau Kota.

Kecamatan juga dipandang sebagai Perangkat Daerah dari Kabupaten/Kota, berdasarkan ketentuan pasal 209 ayat (2) Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan bahwa: Perangkat Daerah kabupaten/kota terdiri atas:

- 
- a. Sekretariat Daerah
  - b. Sekretariat DPRD
  - c. Inspektorat
  - d. Dinas
  - e. Badan, dan
  - f. Kecamatan

Seperti roda kehidupan, kedudukan kecamatan juga mengalami pasang naik dan pasang surut, seiring perubahan kebijakan politik pemerintahan yang berlaku sebagai hukum positif. Kedudukan kecamatan menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 221 adalah merupakan perangkat daerah kabupaten dan daerah kota, dan kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah kota dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat

desa/kelurahan. Dari kedua defenisi mengenai kecamatan diatas dapat diinventarisasi perbedaan sebagai berikut :

- a. Kecamatan yang semula merupakan wilayah kekuasaan berubah menjadi wilayah kerja. Wilayah kekuasaan menunjukkan adanya yuridikasi kewenangan didalam, sedangkan wilayah kerja lebih merupakan wilayah pelayanan kepada masyarakat.
- b. Kecamatan yang semula dibentuk dalam rangka pelaksanaan atas dekonsentrasi berubah sebagai pelaksanaan asas desentralisasi. Selanjutnya menurut pasal 222 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014

Tentang Pemerintah Daerah yaitu :

1. Pembentukan Kecamatan harus memenuhi persyaratan dasar, persyaratan teknis, dan persyaratan administratif.
2. Persyaratan dasar pembentukan Kecamatan meliputi:
  - a. Jumlah penduduk minimal,
  - b. Luas wilayah minimal,
  - c. Jumlah minimal Desa/kelurahan yang menjadi cakupan, dan
  - d. Usia minimal Kecamatan.
3. Persyaratan teknis pembentukan Kecamatan meliputi:
  - a. Kemampuan keuangan Daerah,
  - b. Sarana dan prasarana pemerintahan, dan

- c. Persyaratan teknis lainnya yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Persyaratan administratif pembentukan Kecamatan meliputi:
- a. Kesepakatan musyawarah Desa dan/atau keputusan forum komunikasi kelurahan atau nama lain di Kecamatan induk, dan
  - b. Kesepakatan musyawarah Desa dan/atau keputusan forum komunikasi kelurahan atau nama lain di wilayah Kecamatan yang akan dibentuk.

Perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan kecamatan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, kemudian dilanjutkan pada Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan diperbaharui lagi pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. Perubahan mencakup mengenai kedudukan kecamatan menjadi perangkat daerah kabupaten/kota, dan camat menjadi pelaksana sebagai urusan pemerintahan yang menjadi wewenang Bupati/Walikota. Didalam Pasal 209 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dinyatakan bahwa, “Perangkat daerah kabupaten/kota terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan dan kelurahan”. Pasal tersebut menunjukkan adanya dua perubahan penting yaitu:

- a. Kecamatan bukan lagi wilayah administrasi pemerintahan dan dipersepsikan merupakan wilayah kekuasaan camat. Dengan paradigma baru, kecamatan merupakan suatu wilayah kerja atau areal tempat camat berkerja.

- b. Camat adalah perangkat daerah kabupaten dan daerah kota dan bukan lagi kepala wilayah administrasi pemerintahan, dengan demikian camat bukan lagi penguasa tunggal yang berfungsi sebagai administrator pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Akan tetapi merupakan pelaksanaan sebagai wewenang yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota.

Perubahan kedudukan kecamatan dan kedudukan camat, membawa dampak pada kewenangan yang harus dijalankan oleh camat. Namun demikian ada karakter yang berbeda antara status perangkat daerah yang ada pada kecamatan dengan instansi/lembaga teknis daerah. Bila ditelaah lebih lanjut, kewenangan camat justru lebih bersifat umum dan menyangkut berbagai aspek dalam pemerintahan dan pembangunan serta kemasyarakatan.

## 2.5 Efektivitas Pelayanan Pembuatan e-KTP

Efektivitas Pelayanan Publik merupakan pengukuran dalam tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sondang P(Sondang, 2008) menyatakan bahwa efektivitas pelayanan publik berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak sangat bergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan. Efektivitas kinerja suatu organisasi sangat bergantung pada efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja didalamnya. Sangat sulit mengukur efektivitas kerja karena penilaiannya sangat subjektif dan bergantung pada masing-masing orang yang menerima pelayanan tersebut. Oleh karena itu dibutuhkan pelayanan yang prima dari aparaturnya agar tercapai pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Dibandingkan dengan menilai kualitas dari suatu barang, penilaian

pada kualitas jasa atau pelayanan publik lebih sulit dilakukan dan cukup kompleks. Hal ini sulit diukur bukan karena tidak dapat diukur, melainkan karena penilaian kualitas pelayanan publik sudah banyak diteliti dan dirumuskan oleh beberapa lembaga penelitian, maka tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas semakin meningkat.(Sahuri, n.d.)

Menurut (Kencana, 2006) pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok yaitu sebagai berikut:

1. Biayanya relatif harus lebih rendah
2. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat
3. Mutu yang diberikan relatif bagus

*E-KTP* (Elektronik Kartu Tanda Penduduk) adalah identitas resmi seseorang penduduk di Indonesia yang diperoleh setelah yang bersangkutan berusia 17 tahun keatas. *E-KTP* ini sudah berlaku sampai seumur hidup yang berisi informasi mengenai identitas si pemilik kartu. Karena *e-KTP* ini sudah dirancang menggunakan teknologi yang canggih yang artinya masyarakat tidak akan mengganti *KTP* lagi setelah 5 tahun penerbitan. Pembuatan *e-KTP* merupakan perwujudan dari pelayanan dasar yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya.(Suleman, 2019). Sebelum adanya pembuatan *e-KTP*, masyarakat Indonesia masih menggunakan jenis *KTP* lama yang memiliki masa berlaku tertentu. Ada banyak kekurangan dari *KTP* jenis ini, diantaranya yaitu; memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mempunyai lebih dari satu *KTP*, hal ini dilakukan karena banyaknya masyarakat yang berpindah-pindah tempat tinggal dan

mengharuskan untuk memiliki KTP domisili didaerah tersebut, maka ada banyak masyarakat yang memiliki KTP aktif lebih dari satu.

Menyikapi hal ini, maka pemerintah akhirnya melakukan terobosan baru pada sistem Administrasi Kependudukan Indonesia, yaitu dengan mengubah KTP menjadi e-KTP atau KTP Elektronik.(Ibad et al., 2020). Adapun syarat dan prosedur dalam pengurusan e-KTP pada kantor Kecamatan adalah sebagai berikut:(Wahyuni et al., 2017)

1. Syarat

- a. Sudah berusia 17 tahun,
- b. Menunjukkan surat pengantar dari kepala desa/kelurahan
- c. Mengisi formulir F1.01 (bagi penduduk yang belum pernah mengisi/belum ada data di sistem informasi administrasi kependudukan),
- d. Fotocopy kartu keluarga.

2. Prosedur

- a. Siapkan seluruh persyaratan yang dibutuhkan
- b. Pemohon datang ke kantor Camat dan mengambil nomor antrian,
- c. Pemohon menunggu pemanggilan nomor antrian,
- d. Pemohon menuju loket yang telah ditentukan,
- e. Kemudian serahkan dokumen yang menjadi syarat membuat e- KTP ke frontoffice

f. Selanjutnya pemohon akan diminta untuk duduk pada tempat yang telah di sediakan untuk mengambil foto diri dan perekaman sidik jari, scan mata dan tanda tangan,

g. Dan pemohon akan mendapat kwitansi yang berisikan tanggal pengambilan *e-KTP*.

h. Masa berlaku *e-KTP* adalah seumur hidup dan pembuatannya juga tidak dikenakan biaya.

## 2.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Pembuatan *e-KTP*

Pelayanan publik dapat dikatakan baik dan efektif ketika masyarakat tidak lagi mendapatkan kesulitan dalam melakukan setiap prosedur yang ada. (Duriat & Vaughan, 2020) Masyarakat menjadi lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan dengan cara yang singkat, cepat serta memuaskan. Faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan kedisiplinan para aparat kerjanya menjadi penentu kinerja pemerintah dalam meningkatkan efektivitas pelayanan yang ada. Adapun faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pembuatan *e-KTP* yaitu:

### 1. Kemampuan Pegawai

Yakni potensi seseorang dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan organisasi secara optimal dengan sumber daya yang ada. Aparatur pegawai merupakan alat untuk menggerakkan segala kegiatan organisasi khususnya pegawai pelaksana kegiatan pelayanan. Kemampuan pegawai itupun dapat dilihat dari:

#### a. Tingkat Pendidikan

Dari tingkat pendidikan yang pernah diikuti oleh seorang pegawai akan menentukan kemampuan pegawai itu sendiri, dan dengan pengetahuan yang dimiliki maka pengetahuan tersebut sangat menentukan dan mempengaruhi hidupnya. Pendidikan tersebut juga dipergunakan untuk mempersiapkan pegawai untuk memikul tanggung jawab yang berbeda, lebih rendah atau lebih tinggi dalam suatu organisasi. Dengan demikian maka pegawai akan mengemban tugas dengan penuh tanggung jawab sehingga prestasi kerjanya juga semakin baik.

#### b. Pengalaman Kerja

Pengalaman ini didapat dari masa kerja yang ditempuh pegawai, dengan semakin banyaknya waktu yang dihabiskan untuk bekerja maka pengalaman ataupun kemahiran dan keterampilan dalam bidang tugas yang dilaksanakannya akan semakin baik. Dari pengalaman yang didapat kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugasnya dapat terlaksana sesuai tujuan yang diharapkan

#### c. Pembinaan Pegawai

Pembinaan yang rutin dan teratur sebagai upaya mendayagunakan terhadap peranan dan fungsi aparatur agar mampu melaksanakan tugasnya sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dengan demikian pembinaan tersebut akan dapat mendorong dan mengembangkan kemampuan seseorang kearah yang lebih baik. Pembinaan juga dilakukan sebagai bentuk pengembangan kemampuan pegawai melalui pendidikan dan sesuai dengan bidang tugas masing- masing. Dalam hal ini pembinaan dilakukan untuk meningkatkan kemampuan aparatur dalam hubungannya dengan peningkatan sistem pelayanan

yang dilakukan oleh pemerintah aparat. Fasilitas kerja Fasilitas kerja merupakan sarana dan prasarana yang mendukung dalam kelancaran pelaksanaan tugas-tugas yang harus diselesaikan, khususnya dalam mewujudkan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

## 2.7 Penelitian Terdahulu

1. Dari Jurnal Riri Gustiana yang berjudul Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Kantor Kecamatan Baamang Kabupaten Kotawaringin Timur (2014). Menyadari pentingnya e-KTP, diharapkan pemerintah mampu menyediakan pelayanan pembuatannya kepada publik dengan baik dan benar. Pelayanan tersebut harus efektif, agar terciptanya kepuasan bagi masyarakat yang memerlukan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan pembuatan e-KTP serta faktor-faktor yang mempengaruhinya pada kantor Kecamatan Baamang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif yakni dengan menggambarkan fenomena yang terjadi sesuai kenyataan dilapangan serta untuk mengetahui dan mempelajari kondisi alamiah yang tidak dimanipulasi oleh peneliti yang mengandung makna sebenarnya. Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai pada Kantor Kecamatan Baamang dan masyarakat yang memiliki e-KTP. Dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Riri Gustiana, bahwasanya 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 disiplin dari pegawai itu sendiri yang mempengaruhi kepuasan dari masyarakat yang diberikan oleh aparatur.

Perbedaan antara jurnal Riri Gustiana ini dengan penelitian saya yaitu untuk meneliti Efektivitas dari sebuah pelayanan pembuatan e-KTP yang ada di Kantor Camat Medan Timur, dimana kantor ini masih saja memberikan ketidakpastian dari segi penerbitan e-KTP yang membuat masyarakat merasa tidak diperdulikan. Penelitian saya ini akan menekankan pada pelayanan pembuatan e-KTP saja dan tidak lari dari konteks.

2. Muamar Maldi Wijaya (2017) yang berjudul Pelayanan E-KTP di Kecamatan Rajabasa (Studi kasus di Kelurahan Rajabasa Raya, Kecamatan Rajabasa, Bandar Lampung) dan dari hasil penelitian yang didapat oleh Muamar adalah masyarakat menilai bahwa kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Rajabasa berkualitas. Terdapat 76 responden (77,6%) yang masuk ke dalam kategori tinggi, 19 responden (19,4%) masuk ke dalam kategori sedang dan 3 responden (3%) masuk ke dalam kategori rendah mengenai kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Rajabasa. Pada penelitian ini juga belum menemukan faktor yang menjadi penghambat dari pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.

Yang menjadi perbedaan antara penelitian Muamar dengan penelitian yang akan saya lakukan terletak pada sisi metode penelitian, penelitian Muamar menggunakan penelitian Kuantitatif sedangkan penelitian yang akan saya lakukan menggunakan metode penelitian Kualitatif yang melihat langsung fenomena yang terjadi pada tempat penelitian yang digambarkan melalui kata-kata. Selain itu penelitian saya akan meneliti juga faktor penghambat dari pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Camat Medan Timur.

3. Diah Ajeng Vitaloka (2019) yang berjudul “Efektivitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Loa Kulu kabupaten Kutai Kartanegara”. Hasil dari penelitian Diah ini adalah dimana dalam pengukuran efektif tidaknya suatu pelayanan yang di ukur dengan: 1. Kualitas, 2. Kuantitas, dan 3. Waktu yang dimana 3 alat ukur untuk sebuah efektivitas pelayanan pembuatan e-KTP ini sudah cukup efektif dari ketiga variabel itu sendiri, yang hanya dibutuhkan hanya untuk soluso yang inovatif untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai.

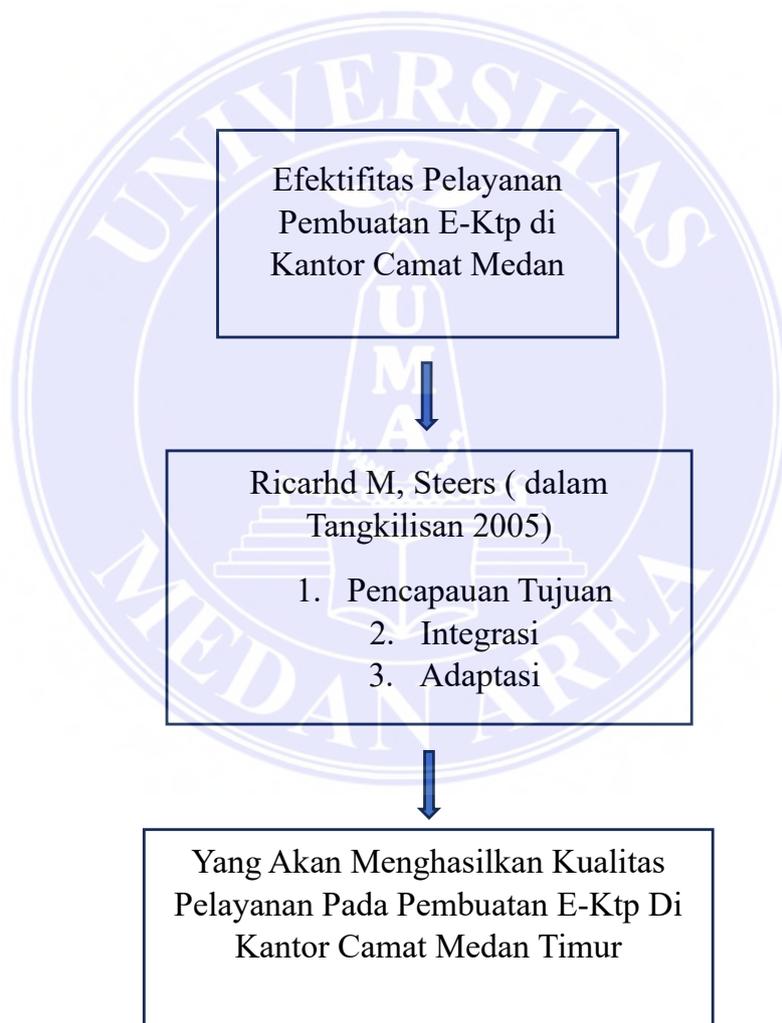
Perbedaan antara penelitian Diah dengan penelitian yang akan saya laksanakan adalah dimana pada penelitian Diah tidak meneliti faktor penghambat maupun faktor pendukung dalam pelayanan pembuatan e-KTP sedangkan penelitian yang akan saya lakukan, saya akan meneliti apa yang menjadi faktor penghambat dan faktor pendukung dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Camat Medan Timur.

## 2.8 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009, 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 dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk melihat suatu tingkat efektifitas sebuah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Kantor Camat Medan Timur pada program pembuatan *e-KTP* perlu dilakukannya sebuah penelitian yang mendalam. Peran Kantor Camat Medan Timur dalam menjalankan kinerjanya yaitu menjalankan Visi dan Misi dalam roda pemerintahan yang memberikan kemudahan akses terhadap masyarakat pada pelayanan pembuatan *e-KTP*, maka penulis mengacu pada teori Steers dalam Tangkilisan(Tangkilisan, 2005) yaitu:

1. Pencapaian Tujuan yang diukur dengan melihat pencapaian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam pembuatan *e-KTP* di kantor Camat Medan Timur Kota Medan, dan untuk mengetahui Pencapaian Tujuan pelayanan, ada dua bagian yang dapat di lihat dari segi waktu dan sasaran.
2. Integrasi, pelayanan dalam pembuatan *e-KTP* dapat diukur dengan melihat dari segi para pegawai dalam memberikan arahan-arahan terhadap masyarakat.
3. Adaptasi, adalah untk pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Medan Timur pada pembuatan *e-KTP* dapat diukur dengan kemampuan menyesuaikan dengan masyarakat yang mendukung dan menghambat.

Dengan itu penulis akan menerapkan 3 indikator yang telah dijabarkan diatas, sebagai tolak ukur pada penelitian yang akan dilakukan untuk mengukur efektivitas dari pelayanan pada pembuatan *e-KTP* di Kantor Camat Medan Timur dan juga menjadi bahan pada objek lapangan yang akan menghasilkan penerbitan *e-KTP*. Berdasarkan uraian tersebut dapat digambarkan kerangka berfikir yang nantinya akan saya lakukan dalam penelitian, sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Sugiyono (2014:7), mengemukakan metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive dan snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data induktif /kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Menurut *Bogdan dan Taylor* dalam *Lexy J* (2013:4), metode kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dimana data yang terkumpul merupakan hasil dari lapangan yang diperoleh melalui pengumpulan data primer seperti observasi, wawancara, studi pustaka, dan pengumpulan data sekunder seperti data pendukung yang diperoleh dari arsip/dokumen yang sudah ada atau literatur tulisan yang sangat berkaitan dengan judul penelitian.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif yaitu penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2014:11), penelitian deskriptif ialah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel/mandiri,

baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain.

### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

#### 3.2.1 Lokasi Penelitian

Penulis mengambil lokasi penelitian di kantor Camat Medan Timur di Kota Medan. Adapun alasan pemilihan lokasi tersebut dengan pertimbangan bahwa Kantor Camat Medan Timur merupakan instansi yang juga berwenang dalam pengurusan kependudukan selain Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Dengan kata lain lokasi ini merupakan tempat yang secara langsung berhubungan dengan objek penelitian yang digunakan sebagai sumber untuk memperoleh data yang diharapkan oleh penulis.

#### 3.2.2 Waktu Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis akan melaksanakannya secara bertahap hingga penelitian selesai. Adapun rincian penulisan sebagai berikut:

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No	Uraian Kegiatan	2021			2022		2022	2024			
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Agust	Jan	Feb	Maret	April
1	Penyusunan Proposal										
2	Seminar Proposal										
3	Perbaikan Proposal										

4	Pengambilan Data Penelitian											
5	Penyusunan Skripsi											
6	Seminar Hasil											
7	Perbaikan Skripsi											
8	Sidang Meja Hijau											

### 3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian tersebut. Informan penelitian ini yaitu berasal dari wawancara langsung yang disebut sebagai narasumber. Dalam penelitian ini menentukan informan dengan menggunakan teknik purposive, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu, yang benar-benar menguasai suatu objek yang peneliti teliti. Dalam penelitian kualitatif informan dibagi menjadi tiga yaitu :

- a. Menurut Afrizal (2016:139), informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari. Yang akan menjadi informan utama dalam penelitian ini yaitu Masyarakat yang sudah pernah mengurus E-KTP di Kantor Camat Medan Timur.
- b. Menurut Afrizal (2016:139), informan kunci adalah informan yang memiliki informan secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat peneliti. Yang akan menjadi informan kunci dalam penelitian ini yaitu Camat Di Kantor Camat Medan Timur.

- c. Informan Tambahan menurut (Afrizal, 2016) informan tambahan merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dan penelitian kualitatif. Dan untuk informan tambahan jika informasi yang di dapat oleh penulis masih tidak cukup akurat dan informasinya dirasa masih belum cukup.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah salah satu tahapan penting dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang benar akan menghasilkan data yang memiliki kredibilitas tinggi, oleh sebab itu tahap ini tidak boleh salah dan harus diperhatikan dengan cermat sesuai prosedur dan ciri-ciri penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara *Observasi* (pengamatan), *Interview* (wawancara), dan Dokumentasi.

#### 1. Observasi

Sugiyono (2015:203) Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Observasi berperan serta adalah dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat fenomena-fenomena yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Camat Medan Timur. Adapun observasi yang akan dilakukan bersifat nonpartisipatori, yang artinya penulis akan melakukan penelitian melakukan pengamatan secara langsung tanpa terlibat langsung secara aktif dalam berbagai kegiatan pelayanan, sehingga tidak akan mempengaruhi kealamian dari

segala sesuatu yang terjadi di lokasi penelitian. Observasi dilakukan sistematis terhadap pelayanan pembuatan *e-KTP* di Kantor Camat Medan Timur.

## 2. Wawancara

Menurut Susan Stainback dalam Sugiyono (2015:318), mendefinisikan dengan wawancara peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. Dalam penelitian ini, wawancara ditujukan terhadap Masyarakat dan para staff petugas pelayanan pembuatan *e-KTP* di Kantor Camat Medan Timur.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi ini dapat berupa foto yang diambil saat dilangsungkannya penelitian dan juga bisa file-file yang akan diberikan dari Kantor Camat Medan Timur guna mendorong dari sebuah penelitian yang akan dilakukan mengenai efektivitas pelayanan pembuatan *e-KTP* di kantor Camat Medan Timur.

### 3.5 Teknis Analisis Data

Menurut (Prof. Dr. Sugiyono, 2013) analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan dan setelah selesai dilapangan. Analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian.

Teknis analisis data yang dilakukan dengan menggunakan teknis analisis data yang dikemukakan oleh Miles & Huberman (Dr. Nursapia Harahap, 2020) yang

mencakup reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing*).

### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data pada penelitian ini bertujuan untuk mempermudah pemahaman peneliti terhadap data yang telah terkumpul dari hasil penelitian. Dalam hal ini, peneliti akan mengumpulkan informasi melalui wawancara dengan responden serta dari informasi lain mengenai efektivitas sistem informasi administrasi kependudukan agar dapat mengkaji penelitian secara detail. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Dapat dikatakan penulis akan mewawancarai narasumber yaitu staff pelayanan, kepala dinas Kantor Camat Medan Timur dan juga masyarakat yang menerima pelayanan pada pembuatan *e-KTP*.

### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Menurut Sugiyono “dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya”. Dengan mendisplay data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut karena metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus, maka display data yang dilakukan lebih banyak dituangkan kedalam uraian. Setelah peneliti mendapat data yang diinginkan, peneliti akan menguraikannya pada bentuk catatan agar dapat melihat apa yang terjadi pada objek yang diteliti

secara detail tanpa mengurangi informasi yang didapat dari hasil wawancara agar penelitian ini dapat dikatakan penelitian yang akurat.

### 3. Kesimpulan (*Verification*)

Menurut (Prof. Dr. Sugiyono, 2013) bahwa: kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan. Kesimpulan atau verifikasi dalam penelitian ini merupakan hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan dalam bentuk pernyataan singkat dan mudah dipahami sehingga dapat menyimpulkan bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan *e-KTP* di Kantor Camat Medan Timur.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Kantor Camat Medan Timur, peneliti menarik kesimpulan adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Camat Medan Timur berdasarkan teori yang digunakan peneliti dalam mengukur efektivitas pelayanan dari tiga indikator antara lain Pencapaian Tujuan, Integrasi, Adaptasi. Indikator Pencapaian Tujuan belum cukup efektif kantor Camat Medan Timur mengupayakan berbagai cara agar masyarakat menikmati pelayanan yang ada tidak hanya masyarakat tetapi agar para petugas di kantor camat ini juga dapat dengan nyaman melakukan pekerjaannya, Tetapi Pada saat masyarakat yang datang ke Kantor Camat Medan Timur melonjak untuk fasilitas seperti kursi tidak mencukupi. Indikator Intregasi Kantor Camat Medan Timur telah melakukan Integrasi yang baik kepada masyarakat. Hanya saja ada beberapa masyarakat yang menilai pegawai Kantor Camat Medan Timur yang melayani dengan sikap tidak ramah dan kurang bersosialisasi terhadap masyarakat. Indikator Adaptasi para pegawai di Kantor Camat Medan Timur sudah memenuhi standard pelayanan yang ada, karena di Kantor Camat Medan Timur para pegawainya menjalankan tugasnya dengan semestinya. Hal ini pula tidak lepas dari peran masyarakat yang turut membantu pegawai kantor camat dalam menjalankan tugasnya.

2. Kendala yang di hadapi Kantor Camat Medan Timur dalam penerbitan e-KTP yaitu dikarenakan pembuatan atau percetakan e-KTP dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan sehingga membuat e-KTP mengalami keterlambatan penerbitan dan Kendala yang dihadapi yaitu pada Jaringan yang tidak mendukung dalam peengiriman data-data masyarakat ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Dalam hal ini, camat dan para pegawai harus segera mengambil Langkah agar proses pembuatan E-KTP tidak memakan waktu yang sangat lama. Karena hal ini akan berdampak pada respon masyarakat yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang ada.

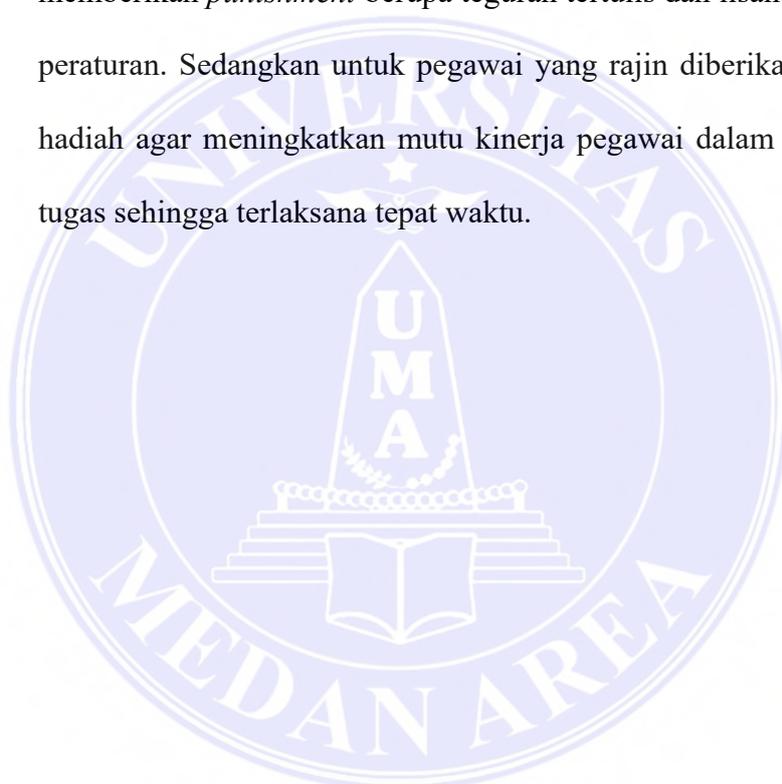
## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil serta pembahasan penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kantor Camat Medan Timur penulis memberikan saran sebagai berikut :

Saran kepada camat dan pegawai di kantor Camat Medan Timur :

1. Pegawai di kantor Camat Medan Timur memberikan sepenuhnya pelayanan publik terhadap masyarakat yang membutuhkan artinya pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai .
2. Pegawai Kecamatan Medan Timur memberikan jaminan dalam penyelesaian pelayanan yang tepat waktu.

3. Sangat dibutuhkan sarana dan prasarana bagi aparaturnya Kecamatan untuk dapat memenuhi pelaksanaan kinerja pegawai dan pelayanan kepada masyarakat.
4. Sangat diperlukan ketegasan dalam menegakkan dan melaksanakan peraturan-peraturan yang berlaku untuk meningkatkan pengawasan terhadap pegawai yang nakal dan malas dalam bekerja dengan memberikan *punishment* berupa teguran tertulis dan lisan sesuai dengan peraturan. Sedangkan untuk pegawai yang rajin diberikan *reward* atau hadiah agar meningkatkan mutu kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas sehingga terlaksana tepat waktu.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Afrizal. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Pt. Raja Grafindo Persada.
- Amalia, Rizka, 2018. (2018). Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris Dikecamatan Stabat Kabupaten Langkat. *Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris Dikecamatan Stabat Kabupaten Langkat*, 1–87.
- Andreas, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Plastik Untung Di Lumajang*.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*.
- Diyah, A. V. 2019. *Efektivitas Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara*. Skripsi. Universitas Mulawarman.
- Duriat, A., & Vaughan, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kramatmulya. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(1), 18–27.
- Elex Media Komputindo. Fandy Dan Gregorius Candra, T. (2012). *Pemasaran Strategik*.
- Erawati, I., Darwis, M., & Nasrullah, M. (2017). Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. *Jurnal Office*, 3(1), 13–18.
- Fitrah, N., & Karmila, K. (2021). Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar. *Mitzal (Demokrasi, Komunikasi Dan Budaya): Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 5(2), 124–136.
- Hadi, M. G. M. (2019). Efektivitas Pelayanan Perekaman E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur Tahun 2018. In *Society* (Vol.2, Issue1). [Http://Www.Scopus.Com/Inward/Record.Url?Eid=2S2.084865607390&Partnerid=Tzotx3y1%0ahttp://Books.Google.Com/Books?Hl=En&Lr=&Id=2limmd9fvxkc&Oi=Fnd&Pg=Pr5&Dq=Principles+Of+Digital+Image+Processing+Fundamental+Technique s&Ots=Hjrheus\\_](http://Www.Scopus.Com/Inward/Record.Url?Eid=2S2.084865607390&Partnerid=Tzotx3y1%0ahttp://Books.Google.Com/Books?Hl=En&Lr=&Id=2limmd9fvxkc&Oi=Fnd&Pg=Pr5&Dq=Principles+Of+Digital+Image+Processing+Fundamental+Technique s&Ots=Hjrheus_)
- Ibad, I., Mu'alim, Z. A., & Putra, A. F. (2020). Strategi Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan pencatatan Sipil Kota Malang. *Prosiding Simposium Nasional "tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan Di Era Revolusi Industri 4. O"*, 821–849.

- Isma, Yuki Santri. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh..* Skripsi, Universitas Medan Area.
- Kencana, S. . (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Rineka Cipta.
- Kotler Dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th Ed.). Erlangga. Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Upp Stim Ykpn.
- Moenir. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2019). Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Muamar, M. W. 2017. *Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Rajabasa (Studi Di Kelurahan Rajabasa Raya, Kecamatan Rajabasa, Bandar Lampung)*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Lampung.
- Nursapia Harahap, M. . (2020). *Penelitian Kualitatif* (Dr. Hasan Sazali M.A (Ed.)). Wal Ashri Publishing.
- Pane, A. A., Siregar, F. A., & Sirait, A. S. (2021). Efektivitas Pelaksanaan SilaydaE-Ktp. *Jurnal El- Thawalib*, 2(4), 216–225.
- Pasolong, H. (2007). *Theory Of Public Administration*. Publisher Alfabeta, Bandung.
- Rachman, A., & Djumiarti, T. (2019). Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan E-Ktp Di Tpdk Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 8(4), 380– 391.
- Riri, G. 2014. *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Pada Kantor Kecamatan Baamang Kabupaten Kotawaringin Timur*. Jurnal. Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan.
- Sahuri, C. (N.D.). *Efektivitas Pelayanan Publik: Analisis Ketidakpuasan Masyarakat Dalam Pelayanan E-Ktp*.
- Saleh A.M, A. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Belajar.
- Sarunjadang. (2000). *Arus Balik Kekuasaan Pusat Ke Daerah*. Pustaka Sinar Harapan
- Saryono, A. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif Dalam Bidang Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sondang, P. S. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suleman, S. (2019). Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 1–13.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen Publik*. Grasindo.

Wahyuni, N., Akib, H., & Darwis, M. (2017). Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-EI). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 1–10.

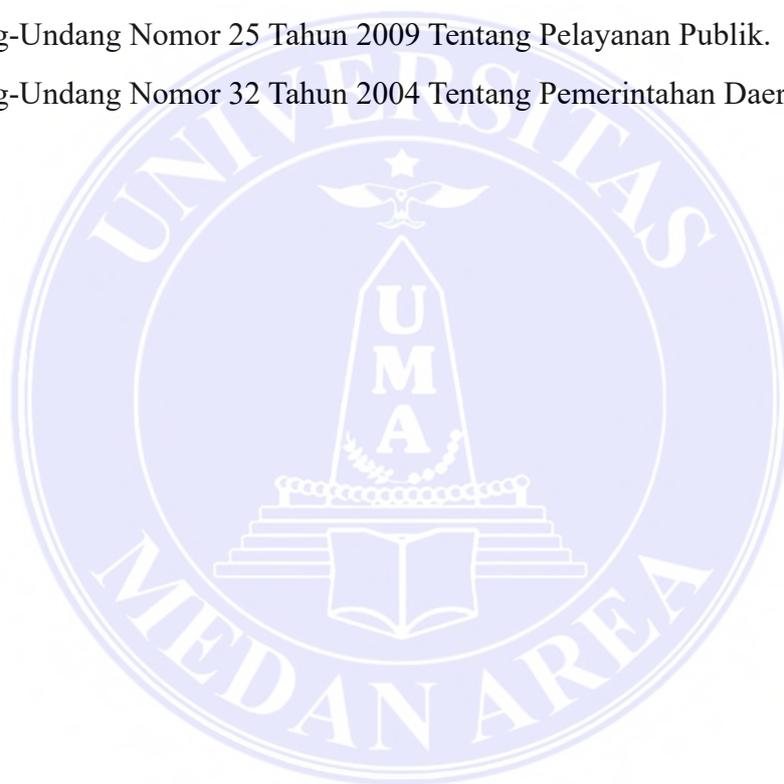
Widibudiarti, L. S., & Hartono, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto). *Jurnal Administrasi Publik*, 15(9), 1122–1132.

### **Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.



## LAMPIRAN

## Lampiran 1. Pedoman Wawancara

	INFORMAN	PERTANYAAN
INDIKATOR	Ibu Yenny Eka Sari Hafman	Bagaimana sarana dan prasarana dalam pembuatan pelayanan e-KTP di Kantor Camat Medan Timur? Apakah sudah memadai?
	Bapak Jhonas L.R.Situmorang, S.STP	Bagaimana sarana dan prasarana dalam pembuatan pelayanan e-KTP di Kantor Camat Medan Timur? Apakah sudah memadai pak?
	Ibu Dina	Apakah sudah memadai sarana dan prasarana dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Camat Medan Timur?
	Bapak Noor Alfi Pane, AP	Bagaimana sarana dan prasarana dalam pembuatan pelayanan e-KTP di Kantor Camat Medan Timur? Apakah sudah memadai pak?
INTEGRASI	Ibu Ratna Sary	Bagaimana kehandalan pegawai kantor Camat Medan Timur dalam melayani pembuatan e-KTP?
	Ibu Dina	Bagaimana kehandalan pegawai kantor Camat Medan Timur dalam melayani pembuatan e-KTP?
	Bapak Bobby	Apakah pegawai di kantor Medan Timur cepat tanggap dalam memberitahu informasi jika ada perubahan kepada masyarakat terkait pelayanan pembuatan e-KTP?
	Bapak Jhonas L.R.Situmorang, S.STP	Apakah pegawai di kantor Medan Timur cepat tanggap dalam memberitahu informasi jika ada perubahan kepada masyarakat terkait pelayanan pembuatan e-KTP?
ADAPTASI	Ibu Yenny Eka Sari Hafman	Bagaimana sikap pegawai dalam melayani pembuatan e-KTP di Kantor Camat Medan Timur?
	Ibu Ratna Sary	Bagaimana sikap pegawai dalam melayani pembuatan e-KTP di Kantor Camat Medan Timur?
	Bapak Noor Alfi Pane, AP	Bagaimana pegawai kantor Camat Medan Timur dalam beradaptasi menghadapi masyarakat dalam memberikan pelayanan?
KENDALA YANG DIHADAPI	Bapak Camat Noor Alfi Pane, AP	Apa saja yang menjadi kendala dalam penertiban e-KTP di Kantor Camat Medan Timur?
	Bapak Jhonas L.R. Situmorang	Apa saja yang menjadi kendala dalam penertiban e-KTP di Kantor Camat Medan Timur?
	Yenny Eka Sari Hafman	Apa saja kendala yang Ibu alami selama mengurus e-KTP di Kantor Camat Medan Timur?

## Lampiran 2. DOKUMENTASI



**Gambar 1. Kantor Camat Medan Timur (Sumber: Dokumen Pribadi, Selasa 15 Februari 2022)**



**Gambar 2. Informan Utama**

**Jhonas L.R.Situmorang, S.STP Kepala Seksi Pemerintahan (Senin 14 Februari 2022 pukul 10:30 Wib)**



**Gambar 3. Informan Utama**

**M. Bobby Siregar sebagai Staf/Pegawai Pelayanan Masyarakat (Senin, 14 Februari Pukul 14:07 Wib)**





**Gambar 5. Informan Tambahan**

**Ibu Yenny Eka Sari Hafman sebagai Masyarakat (Kamis, 17 Februari 2022 Pukul 11:00 Wib)**



**Gambar 6. Informan Tambahan Ibu Ratna Sari sebagai Masyarakat (Kamis,17 Februari 2022 Pukul 12:30 Wib)**