

**EVALUASI PROSEDUR PELAYANAN KTP ELEKTRONIK
DIKANTOR CAMAT KECAMATAN MEDAN BELAWAN
KOTA MEDAN**

SKRIPSI

OLEH:

**QHILBY
14.852.0002**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

**EVALUASI PROSEDUR PELAYANAN KTP ELEKTRONIK
DIKANTOR CAMAT KECAMATAN MEDAN BELAWAN
KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Program
Strata 1 (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Penelitian : Evaluasi Prosedur Pelayanan KTP Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Medan Belawan Kota Medan

Nama Mahasiswa : Qilby

NPM : 14 852 0002

Program Studi : Administrasi Publik

Disetujui Oleh:
Komisi Pembimbing

[Signature]
Drs. Usman Tarigan, MS
Pembimbing I

[Signature]
Dra. Hj. Rosmala Dewi, M.Pd
Pembimbing II

Mengetahui:

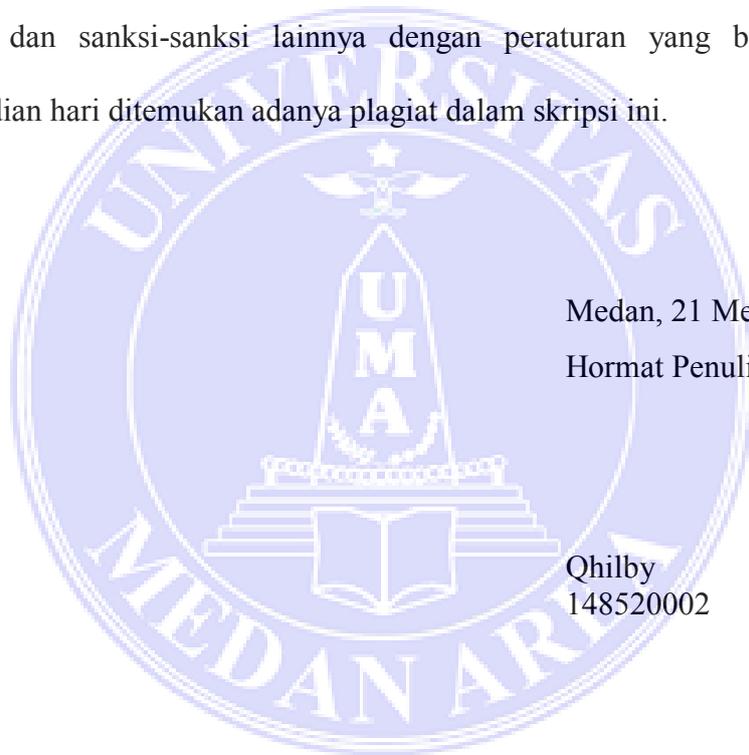
[Signature]
Prof. Dr. M. Arif Nasution, M.A
(Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)

Tanggal Lulus: 23 Mei 2018

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, 21 Mei 2018

Hormat Penulis

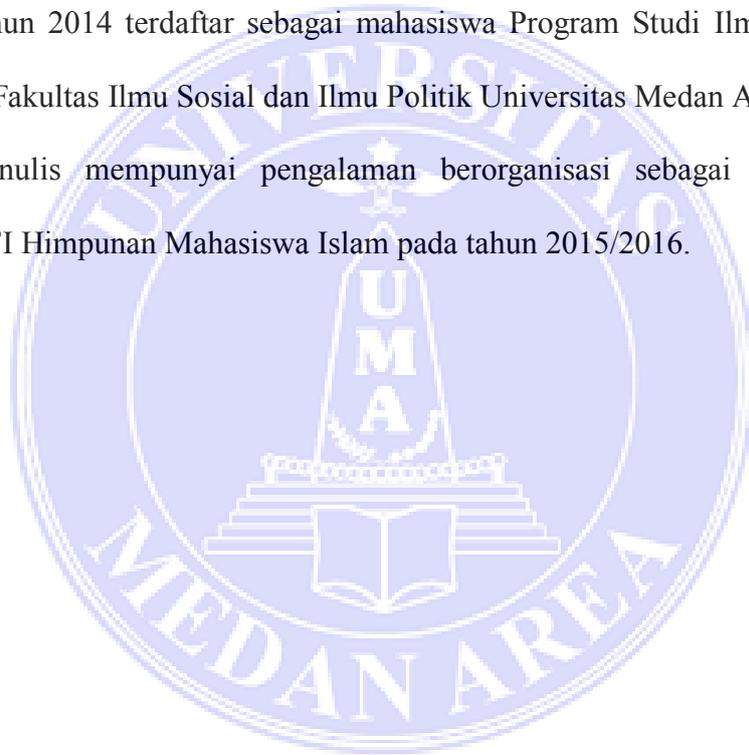
Qhilby
148520002

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Qhilby lahir di Belawan pada tanggal 22 Oktober 1996 dari pasangan suami istri Bapak Boechary dan Ibu Fitriany, penulis merupakan anak pertama dari enam bersaudara.

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 066670 Belawan Sicanang lulus pada tahun 2008 (Berijazah), SMP Negeri 26 Medan lulus pada tahun 2011(Berijazah), SMA Sinar Husni lulus pada tahun 2014 (Berijazah), dan pada tahun 2014 terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Penulis mempunyai pengalaman berorganisasi sebagai wakil bendara KOHATI Himpunan Mahasiswa Islam pada tahun 2015/2016.



ABSTRAK

Evaluasi Prosedur Pelayanan KTP Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Medan Belawan Kota Medan

Melihat kondisi masyarakat saat ini, masih banyak ditemukan keluhan masyarakat dalam hal pelayanan yang mereka peroleh dari pemerintah tentang masih rendahnya kualitas pelayanan saat ini. Sebagai ujung tombak untuk melaksanakan pelayanan langsung kepada masyarakat sudah seharusnya setiap aparaturnya kecamatan dan pemerintah untuk memiliki kemampuan dalam hal melaksanakan tugasnya sebagaimana yang telah ditetapkan oleh instansi pemerintahan. Demikian halnya dengan kecamatan Medan Belawan sangat diharapkan untuk lebih meningkatkan mutu kinerja aparaturnya yang sebagai mana telah ditetapkan oleh pemerintah dalam pelayanan pada masyarakat. Dalam hal ini yang menjadi perumusan masalah adalah bagaimana prosedur pengurusan KTP Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Medan Belawan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan yang telah ditetapkan dalam hal pengurusan KTP Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Medan Belawan. Metode dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian ini dan dilanjutkan dengan menganalisa data yang di peroleh, maka hasilnya yaitu evaluasi prosedur pelayanan KTP Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Medan Belawan dikatakan cukup baik. Dapat dilihat dengan pelayanan KTP Elektronik yang diberikan sudah sesuai dengan prosedur pengurusan KTP Elektronik, namun hanya waktu dalam pengurusan yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur.

Kata kunci : Evaluasi, Prosedur Pelayanan, KTP Elektronik, Kantor Camat Medan Belawan

ABSTRACT

Evaluation procedures for Electronic ID card services at the Medan Belawan Head Office Medan City

Seeing the condition of today's society, there are still many complaints in terms of services they get from the government about the low quality of current services. As the spearhead to carry out direct services to the public should each district and government officials to have the capability in carrying out their duties as set by government agencies. Likewise with the subdistrict of Medan Belawan is expected to further improve the quality of the performance of the apparatus as to which has been set by the government in the service of society. In this case the formulation of the problem is how the procedure for obtaining the Electronic ID card in District Office District of Medan Belawan. The purpose of this study was to determine how the service procedure specified in the management of Electronic Identity Card at the District Office District of Medan Belawan. The method in this research is qualitative by using observation technique, interview and documentation. Based on these results and continue to analyze the data obtained, then the result is evaluation of Electronic Identity Card service procedures at the District Office District of Medan Belawan be quite good. Can be seen with Electronic ID card service provided is in accordance with the procedure for obtaining a KTP Electronics, but only time in the administration which is not in accordance with standard operating procedures.

Keywords: Evaluation, Procedures, Electronic Identity Card, Head Office Medan Belawan

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, dan tak lupa pula shalawat beserta salam senantiasa terucap kepada Nabi Muhammad SAW serta kaum dan seluruh umatnya.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Dengan skripsi yang berjudul “Evaluasi Prosedur Pelayanan KTP Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Medan Belawan Kota Medan”.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu menyelesaikan skripsi ini, sehingga pada kesempatan ini dengan rasa hormat penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta yaitu ayah saya Boechary dan ibu saya Fitriany serta adik-adik saya yaitu Qhadila, Aqram, Syaqila, Qhalikhah dan Syaqib yang telah memberikan semangat dan motivasi serta memberikan kasih sayang, doa dan dukungannya.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Bapak Prof. Dr. H. M. Arif Nasution MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

4. Ibu Beby Masitho Batubara, S.Sos, MAP selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
5. Bapak Drs. Usman Tarigan, MS, selaku pembimbing I penulis.
6. Ibu Dra. Hj. Rosmala Dewi, M.Pd, selaku pembimbing II penulis dan Ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
7. Bapak Drs. H. Irwan Nasution, S.Pd, MAP, selaku sekretaris dalam penulisan skripsi.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik yang telah banyak memberikan pengajaran dan pengetahuan kepada penulis serta semua staf administrasi Universitas Medan Area.
9. Sahabat seperjuangan Best Nur yaitu Monica Febi Yanti Aritonang, Ajijah Simanjuntak dan Ela Dwi Tika. Serta sahabat dari SMA yaitu Mutia, Amd, Keb, Intan Sundari, Dewi Sri Wahyuni Hasibuan, Isty Rimbayani dan Tika Anggraini Siregar serta Muhammad Ramadhan yang telah memberikan dukungan dan doanya, semoga kita semua sukses. Serta seluruh teman-teman se-Almamater 2014 Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
10. Andy Pratama Siregar yang telah memberikan semangat, dukungan dan doanya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Pihak dari Kantor Camat Kecamatan Medan Belawan terutama untuk Bapak Camat Ahmad,SP, Ibu Kepala Sub Bagian Umum Maskhairani Siregar, Ibu Kepala Seksi Pemerintahan Ropiko Hasibuan SE, Ibu Staf Administrasi Kependudukan Dhianti Wulandari,Amd yang telah

memberikan kesempatan, waktu dan tempat bagi penulis untuk melakukan penelitian sehingga skripsi ini dapat selesai. Serta kepada semua responden yang telah membantu atas terselesainya skripsi ini.

12. Terima kasih kepada kakanda Lisa Hildayatri, S.AP, Esvaria Sirait, S.AP dan abangda Dussel yang telah memberikan pengajaran dan kritikan yang membangun dalam penyusunan skripsi ini. Serta ucapan terima kasih kepada HMI (Himpunan Mahasiswa Islam) yang telah memberikan ilmu kepada penulis.

13. Dan saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut memberikan semangat, dukungan dan doanya sehingga penyusunan skripsi ini selesai.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih ada kekurangan dan kelemahan dalam penulisan skripsi ini. Untuk itu, penulis dengan senantiasa menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, serta bagi perkembangan skripsi selanjutnya dan bagi pembaca. Akhir kata penulis ucapkan banyak terima kasih atas segala bantuan dari berbagai pihak yang turut mendukung penulis hingga skripsi ini selesai.

Medan, 21 Mei 2018

Hormat Penulis

Qhilby
148520002

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR BAGAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Evaluasi	6
2.1.1 Pengertian Evaluasi	6
2.1.2 Indikator Evaluasi.....	9
2.1.3 Tipe-Tipe Evaluasi Kebijakan.....	11
2.1.4 Fungsi Evaluasi Kebijakan.....	12
2.2 Pengertian Prosedur.....	13
2.3 Pelayanan Publik.....	14
2.3.1 Kualitas Pelayanan Publik	18
2.3.2 Indikator Pelayanan Publik	19
2.3.3 Standar Pelayanan Publik.....	20
2.4 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)	21
2.4.1 Pengertian KTP Elektronik	21
2.5 Kerangka Pemikiran.....	23

BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian, Sifat Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian	26
3.1.1 Jenis Penelitian	26
3.1.2 Sifat Penelitian	27
3.1.3 Lokasi Penelitian	27
3.1.4 Waktu Penelitian	27
3.2 Teknik Pengumpulan Data	38
3.3 Teknik Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Hasil Penelitian	33
4.1.1 Monografi Kecamatan Medan Belawan	33
4.1.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.1.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia	36
4.1.4 Visi dan Misi Kecamatan Medan Belawan.....	37
4.1.5 Struktur Organisasi	39
4.1.6 Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Medan Belawan.....	40
4.1.7 Sumber Daya Manusia Kecamatan Medan Belawan	53
4.1.8 Standar Operasional Prosedur (SOP)	54
4.2 Prosedur Pelayanan	59
4.2.1 Syarat-syarat Penurunan KTP Elektronik	60
4.2.2 Waktu Penyelesaian Pelayanan	61
4.2.3 Biaya Pelayanan	62
4.2.4 Sarana dan Prasarana	62
4.3 Pembahasan Penelitian	63
BAB V PENUTUP	78
5.1 Simpulan.....	78
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	80

**LAMPIRAN
DOKUMENTASI**



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jadwal Dan Waktu Penelitian	28
Tabel 2. Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 3. Jumlah Penduduk Berdasarkan Umur	36
Tabel 4. Data Pegawai Kantor Camat Dan Pegawai Se-Kecamatan	53
Tabel 5. Jumlah Pegawai Negeri Sipil Menurut Pendidikan Dan Jenis Kelamin	54
Tabel 6. Laporan Hasil KTP Elektronik yang Sudah Selesai dan yang Belum Selesai Kecamatan Medan Belawan Tahun 2017	60
Tabel 7. Persyaratan Pengurusan Administrasi KTP Elektronik.....	61



DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 1. Kerangka Pemikiran.....	25
Bagan 2. Alur Prosedur Pengurusan KTP Elektronik.....	59



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lainnya (German Sitompul, 2012 : 1).

Peran pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas perekonomian di Indonesia adalah suatu kewajiban dan tugas pemerintah untuk mensejahterakan seluruh warga masyarakat Indonesia melalui pelayanan publik, Sehingga pemerintah telah melakukan berbagai upaya agar warga masyarakat Indonesia merasakan hidup makmur dan sejahtera (German Sitompul, 2012 : 1).

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundangan-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang atau jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk terbesar ke-4 di dunia, dengan kebudayaan yang beragam, hal tersebut tentu menjadi tantangan untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai dengan yang telah diamanatkan dalam UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik (Ida Ziasniati, 2013 : 3).

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi keterlambatan maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan, oleh karena itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Salah satu bentuk akuntabilitas pemerintah kepada masyarakat untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik adalah dengan diterapkannya KTP berbasis NIK atau KTP Elektronik yang diselenggarakan oleh kementerian dalam negeri yang bertujuan untuk merevitalisasi system administrasi kependudukan.

Program KTP Elektronik dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya. Misalnya dapat digunakan untuk menghindari pajak, memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota, mengamankan korupsi atau kejahatan/kriminalitas lainnya, menyembunyikan identitas (seperti teroris), dan memalsukan dan menggandakan KTP.

Oleh karena itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (*e-Government*) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Pernduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional, Pasal 1 Butir (1) menyebutkan bahwa, “Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.” Dalam Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009, Pasal 1 butir (2) menyatakan bahwa “Nomor Induk Kependudukan, selanjutnya di singkat NIK adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia”. Dengan diterbitkannya KTP Nasional yang berbasis NIK tersebut oleh

instansi pelaksana, maka setiap warga hanya akan memiliki satu KTP dengan NIK yang telah ditetapkan. Selanjutnya pada pasal 6 disebutkan bahwa, blanko KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi jati diri dalam pelayanan publik.

Program KTP elektronik diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011 di mana pelaksanaannya terbagi dalam dua tahap. Tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan, pada akhir 2012, ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki KTP elektronik.

Berdasarkan data tahun 2017 di kecamatan Medan Belawan dapat disebutkan bahwa jumlah KTP Elektronik yang sudah selesai didistribusikan ke masyarakat sudah mencapai 67.957 dan yang belum selesai sejumlah 11.722 dari total masyarakat kecamatan Medan Belawan yang wajib memiliki KTP Elektronik yaitu sejumlah 79.679.

Berbagai upaya telah dilakukan untuk mensukseskan program KTP elektronik termasuk percepatan pada tahun 2014, pemerintah telah melakukan koordinasi antar instansi dan antar daerah, membentuk sistem, pedoman, dan standar serta melakukan pembinaan, pembimbingan, supervisi, pemantauan, evaluasi dan konsultasi kepada pemerintah daerah kabupaten/kota. Pengelolaan pendaftaran penduduk adalah tanggung jawab pemerintah kabupaten/kota. Pelayanan tersebut perlu dilakukan

dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana Evaluasi Prosedur Pelayanan KTP Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Medan Belawan Kota Medan?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan jawaban terhadap perumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, yaitu untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana Evaluasi Prosedur Pelayanan KTP Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Medan Belawan Kota Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan bagi masyarakat dapat memberikan pemahaman masyarakat pada umumnya agar lebih peka terhadap masalah-masalah yang timbul dalam hal pelayanan publik, sehingga masyarakat juga berperan aktif dalam pelayanan publik yang diberikan oleh instansi.
2. Sebagai acuan bagi Kantor Camat Medan Belawan dalam rangka meningkatkan prosedur pelayanan publik khususnya pelayanan pembuatan KTP Elektronik.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak sebagai karya ilmiah atau pun referensi yang dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Evaluasi

2.1.1 Pengertian Evaluasi

Sebuah kebijakan publik tidak bisa dilepas begitu saja, tanpa dilakukan evaluasi. Evaluasi kebijakan dilakukan untuk menilai sejauhmana keefektifan kebijakan publik untuk dipertanggung jawabkan kepada publiknya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi dibutuhkan untuk melihat kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

Evaluasi merupakan salah satu tingkatan di dalam proses kebijakan publik, evaluasi adalah suatu cara untuk menilai apakah suatu kebijakan atau program itu berjalan dengan baik atau tidak. Islamy dalam safi'I (2000) mengatakan bahwa penelitian (evaluasi) kebijakan adalah merupakan langkah terakhir dari suatu proses kebijakan. Salah satu aktivitas fungsional, evaluasi kebijakan tidak hanya dilakukan dengan mengikuti aktivitas-aktivitas sebelumnya, yaitu pengesahan (*formulasi*) dan pelaksanaan (*implementasi*) kebijakan, tetapi dapat terjadi pada seluruh aktivitas-aktivitas fungsional yang lain dalam proses kebijakan.

Evaluasi menurut Dunn mendefinisikan evaluasi sebagai berikut:

“Evaluasi mempunyai arti yang berhubungan, masing-masing menunjuk pada aplikasi beberapa skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program. Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penafsiran (*appraisal*), pemberian angka (*Rating*) dan penilaian (*Assesment*), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan lainnya. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan. Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa kebijakan atau program telah mencapai tingkat kinerja yang bermakna, yang berarti bahwa masalah-masalah kebijakan dibuat jelas atau diatasi” (Dunn, 2003 : 608).

Pengertian evaluasi kebijakan publik di atas menjelaskan bahwa evaluasi kebijakan merupakan hasil kebijakan dimana pada kenyataannya mempunyai nilai dari hasil tujuan atau sasaran kebijakan. Bagian akhir dari suatu proses kebijakan adalah evaluasi kebijakan. Evaluasi merupakan salah satu tingkatan di dalam proses kebijakan publik, evaluasi adalah suatu cara untuk menilai apakah suatu kebijakan atau program itu berjalan dengan baik atau tidak.

Menurut Winarno (2008 : 225) Bila kebijakan dipandang sebagai suatu kegiatan yang berurutan, maka evaluasi kebijakan merupakan tahap akhir dalam proses kebijakan. Namun demikian, ada beberapa ahli yang mengatakan sebaliknya bahwa evaluasi bukan merupakan tahap akhir dari proses kebijakan publik. Pada dasarnya, kebijakan publik dijalankan dengan maksud tertentu, untuk meraih tujuan-tujuan tertentu yang berangkat dari masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Evaluasi dilakukan karena tidak semua program kebijakan publik meraih hasil yang diinginkan. Seringkali terjadi, kebijakan publik gagal meraih maksud atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Dye dalam Mulyadi (2016 : 100) menjelaskan bahwa evaluasi menilai secara luas atau umum keefektifan program-program negara baik itu dua atau lebih yang memiliki efektivitas yang relatif. Evaluasi memberikan informasi yang valid mengenai kinerja dari kebijakan. Informasi valid bersifat objektif yang dapat diperoleh dari perbandingan dengan kebijakan sebelumnya ataupun pengamatan secara langsung dilapangan.

Dengan demikian, evaluasi kebijakan ditujukan untuk melihat sebab-sebab kegagalan suatu kebijakan atau untuk mengetahui apakah kebijakan publik yang telah dijalankan meraih dampak yang diinginkan. Dalam bahasa yang lebih

singkat evaluasi adalah kegiatan yang bertujuan untuk menilai “manfaat” suatu kebijakan.

Secara umum evaluasi kebijakan dapat dikatakan sebagai kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup substansi, implementasi dan dampak. Dalam hal ini, evaluasi kebijakan dipandang sebagai suatu kegiatan fungsional. Artinya, evaluasi kebijakan tidak hanya dilakukan pada tahap akhir saja, melainkan dilakukan dalam seluruh proses kebijakan.

Evaluasi kebijakan merupakan langkah terakhir dalam proses suatu kebijakan. Namun, evaluasi secara lengkap mengandung tiga pengertian:

- a. Evaluasi awal, sejak dari proses perumusan kebijakan sampai saat sebelum dilaksanakan (*ex-ante evaluation*);
- b. Evaluasi dalam proses pelaksanaan atau *moitoring*;
- c. Evaluasi akhir, yang dilakukan setelah selesai proses pelaksanaan kebijakan (*ex-post evaluation*).

Pentingnya evaluasi awal dalam proses kebijakan pada umumnya dirasakan karena setelah rumus *darf* kebijakan dibuat atau disetujui masih dirasakan ada keperluan untuk melakukan sosialisasi guna memperoleh tanggapan awal dari masyarakat.

Monitoring ditujukan untuk keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan sesuai dengan target yang direncanakan. Informasi yang dihasilkan berkenaan dengan kelemahan dan penyimpangan dalam pelaksanaan sehingga tidak dapat mencapai *target output* dari suatu kebijakan. Apakah tujuan yang dirumuskan member hasil akhir atau *outcomes* yang terbaik, tidak menjadi fokus *monitoring*. *Monitoring* berakhir pada saat *target outputs* tercapai. Penilaian didasarkan pada

efisiensi dan ketetapan (*appropriate*) dalam pemanfaatan keseluruhan faktor pendukung (*supporting factors*) yang ada dalam proses pelaksanaan.

Sesudah pelaksanaan ada evaluasi akhir atau *ex-post evaluation*. Evaluasi akhir ini diperlukan untuk mengidentifikasi berbagai kelemahan secara menyeluruh dari suatu kebijakan, baik yang berasal dari kelemahan strategi kebijakan sendiri maupun karena kelemahan. Tujuan dari evaluasi akhir adalah untuk membangun dan menyempurnakan kebijakan. Maka itu fokusnya tidak hanya pada suatu tahap dalam proses kebijakan, tetapi pada keseluruhan proses. Karena itu, objek yang diidentifikasi bukan sekedar kegagalan, melainkan juga keberhasilan. Kegagalan menjadi sasaran untuk diperbaiki, sementara keberhasilan menjadi sebagai contoh untuk dikembangkan.

2.1.2 Indikator Evaluasi

Dalam pelaksanaan evaluasi kebijakan digunakan kriteria-kriteria umum yang dimaksudkan untuk member arahan bagi evaluator. Kriteria-kriteria yang dirumuskan akan dapat dijadikan sebagai salah satu patokan dalam menentukan apakah suatu kebijakan berhasil atau gagal.

Dunn (2003 : 429) menggambarkan kriteria-kriteria evaluasi kebijakan yang meliputi 6 (enam) tipe sebagai berikut:

1. Efektifitas (*Effectiveness*)

Berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Efektifitas yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneterinya.

2. Efisiensi (*Efficiency*)

Berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk meningkatkan tingkat efektifitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dengan rasionalitas ekonomi, adalah merupakan hubungan antara efektifitas dan usaha yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter.

3. Kecukupan (*Adequacy*)

Berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektifitas memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan.

4. Pemerataan/Kesamaan (*Equity*)

Indikator ini erat berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada pemerataan adalah kebijakan yang akibatnya (misalnya, unit pelayanan atau manfaat moneter) atau usaha (misalnya biaya moneter) secara adil didistribusikan. Kebijakan yang dirancang untuk mendistribusikan pendapatan, kesempatan pendidikan atau pelayanan publik kadang-kadang direkomendasikan atas dasar kriteria kesamaan.

Kriteria kesamaan erat kaitannya dengan konsepsi yang saling bersaing, yaitu keadilan atau kewajaran dan terhadap konflik etis sekitar dasar yang memadai untuk mendistribusikan risorsis dalam masyarakat.

5. Responsivitas (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, prefensi, atau nilai kelompok- kelompok masyarakat tertentu. Kriteria

responsivitas adalah penting karena analisis yang dapat memuaskan semua kriteria lainnya – efektifitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan – masih gagal jika belum menanggapi kebutuhan aktual dari kelompok yang semestinya diuntungkan dari adanya suatu kebijakan.

6. Ketepatan (*Appropriateness*)

Adalah kriteria ketepatan secara dekat yang berhubungan dengan rasionalitas substantif, karena pertanyaan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama. Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan-tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan tersebut. Kriteria ketepatan biasanya bersifat terbuka, karena per definisi ini dimaksudkan untuk menjangkau ke luar kriteria yang sudah ada. Oleh karenanya tidak ada dan tidak dapat dibuat definisi baku tentang kriteria ketepatan.

2.1.3 Tipe-Tipe Evaluasi Kebijakan

James Anderson dalam Winarno (2008 : 227) membagi evaluasi kebijakan dalam tiga tipe, masing-masing tipe evaluasi yang diperkenalkan ini didasarkan pada pemahaman para evaluator terhadap evaluasi, sebagai berikut:

a. Tipe pertama

Evaluasi kebijakan dipahami sebagai kegiatan fungsional. Bila evaluasi kebijakan dipahami sebagai kegiatan fungsional, maka evaluasi kebijakan dipandang sebagai kegiatan yang sama pentingnya dengan kebijakan itu sendiri.

b. Tipe kedua

Merupakan tipe evaluasi yang memfokuskan diri pada bekerjanya kebijakan atau program-program tertentu. Tipe evaluasi ini lebih membicarakan sesuatu mengenai kejujuran atau efisiensi dalam melaksanakan program.

c. Tipe ketiga

Tipe evaluasi kebijakan sistematis, tipe kebijakan ini melihat secara komparatif masih dianggap baru, tetapi akhir-akhir ini telah mendapat perhatian yang meningkat dari para peminat kebijakan publik. Evaluasi sistematis melihat secara obyektif program-program kebijakan yang dijalankan untuk mengukur dampaknya bagi masyarakat dan melihat sejauhmana tujuan-tujuan yang telah dinyatakan tersebut tercapai.

Maka dengan demikian, konsekuensi yang diberikan oleh evaluasi sistematis adalah bahwa evaluasi ini memberi suatu pemikiran tentang dampak dari kebijakan dan merekomendasikan perubahan-perubahan kebijakan dengan mendasarkan kenyataan yang sebenarnya kepada para pembentuk kebijakan dan masyarakat umum. Penemuan-penemuan kebijakan dapat digunakan untuk mengubah kebijakan-kebijakan dan program-program sekarang dan membantu dalam merencanakan kebijakan-kebijakan dan program-program lain dimasa depan.

2.1.4 Fungsi Evaluasi Kebijakan

Menurut Suharno (2013 : 222) menyatakan evaluasi memiliki tiga fungsi utama, yaitu:

a. Evaluasi memberikan informasi yang valid tentang kinerja kebijakan.

Evaluasi mengungkap dan mengukur seberapa jauh ketercapain kebutuhan

dan nilai melalui tindakan kebijakan publik. Evaluasi kebijakan mengungkap seberapa jauh tujuan telah terealisasi dan seberapa besar target tertentu yang telah tercapai.

- b. Evaluasi memberi kontribusi untuk upaya klarifikasi dan kritik atas nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target. Evaluasi dapat memperjelas nilai dengan cara mendefinisikan tujuan dan target secara operasional. Disamping itu, dalam kegiatan evaluasi, nilai kritisi dengan menyoal secara sistematis kesesuaian antara tujuan dan target yang ingin dicapai dengan kebijakan yang dilaksanakan.
- c. Evaluasi menunjang (*back up*) pelaksanaan prosedur-prosedur lainnya dalam analisis kebijakan, seperti perumusan masalah, rekomendasi, dan kegiatan lainnya. Evaluasi kebijakan bukanlah kegiatan yang berdiri sendiri, akan tetapi ia terkait dengan kegiatan analisis kebijakan yang lain. Kontribusi penting evaluasi bagi kegiatan analisis lainnya misalnya, informasi inadekuitas (ketidakmemadainya) suatu tindakan kebijakan dapat memberikan referensi bagi perumusan ulang kebijakan pada masa-masa yang akan datang. Informasi tentang ketidaksesuaian tujuan dan target kebijakan misalnya, dapat mendefinisikan ulang tujuan dan target itu sendiri, atau mengubah alternatif kebijakan yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang sama pada masa-masa yang akan datang.

2.2 Pengertian Prosedur

Prosedur penting dimiliki bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam. Pada akhirnya prosedur akan menjadi pedoman bagi

suatu organisasi dalam menentukan aktivitas apa saja yang harus dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu.

Prosedur adalah serangkaian aksi yang spesifik, tindakan atau operasi yang harus dijalankan atau dieksekusi dengan cara yang baku (sama) agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama, semisal prosedur kesehatan dan keselamatan kerja. Lebih tepatnya, kata ini bisa mengindikasikan rangkaian aktivitas, tugas-tugas, langkah-langkah, keputusan-keputusan, perhitungan-perhitungan dan proses-proses, yang dijalankan melalui serangkaian pekerjaan yang menghasilkan suatu tujuan yang diinginkan, suatu produk atau sebuah akibat. Sebuah prosedur biasanya mengakibatkan sebuah perubahan. (<https://id.wikipedia.org/>)

Menurut Mulyadi (2016 : 4) prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa prosedur adalah suatu urutan langkah-langkah pemrosesan atau urutan kegiatan yang melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap suatu transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

2.3 Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2000 : 8) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urusan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Lukman, 2000 : 6).

Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan (Badudu dan Zain, 2001: 781-782).

Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata publik sebenarnya sudah lama diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai (Badudu dan Zain, 2001: 1095). Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Inu dan kawan-kawan mendefenisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu, pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam

suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Deddy Mulyadi (2016 : 188) Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam era modernisasi, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktifitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak Negara berkembang pada masa lalu. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik harus dapat menjamin keberlangsungan administrasi Negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat.

Hal ini seperti yang yang diungkapkan oleh Moenir dalam Mulyadi (2016: 189) bahwa “hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apa pun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan”.

Menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi No. 7 tahun 2010 telah diatur mengenai petunjuk pelaksanaan penilaian kerja unit pelayanan publik.

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 bukan kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

Pelayanan publik atau pelayanan umum menurut Wasistiono dalam Kadir (2015 : 130) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah tetapi juga pihak swasta. Pelayanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif social dan politik, yakni menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan publik swasta bermotif ekonomi yakni mencari keuntungan.

Menurut Hayat (2017: 22) pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam memberikan pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar terciptanya kualitas pelayanan yang lebih baik.

2.3.1 Kualitas Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela, 2014 : 6) :

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan layanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang

terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sector publik SESPANASLAN.

Variable dimaksud adalah (Kadir, 2015 : 142) :

1. Pemerintahan yang bertugas melayani.
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah.
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih.
5. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan.
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat.
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
8. Prilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variable pelayanan prima disektor publik seperti diatas dapat di implementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya.

2.3.2 Indikator Pelayanan Publik

Menurut Fitzsimmons dalam Kadir (2015 : 142) berpendapat ada 5 (lima) indikator pelayanan publik, yaitu:

1. *Reliability*, yaitu yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles*, yaitu yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness*, yaitu yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance*, yaitu yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *Empaty*, yaitu yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

2.3.3 Standar Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan haruslah meliputi:

1. **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanaan yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.

2. **Waktu Penyelesaian**

Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing.

3. **Biaya Pelayanan.**

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, haruslah berkaitan dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang ada.

4. **Produk Pelayanan.**

Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang ditentukan serta terbebas dari kesalahan-kesalahan teknis, baik dalam hal penulisan permohonan yang telah diajukan sebelumnya.

5. Sarana dan Prasarana.

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, mesin tik, dll. Serta adanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan.

2.4 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

2.4.1 Pengertian KTP Elektronik

KTP berbasis NIK, yang selanjutnya disebut KTP Elektronik, adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana. KTP Elektronik merupakan KTP yang dilengkapi dengan *chip* berisi rekaman elektronik. KTP Elektronik berlaku secara nasional di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

KTP Elektronik merupakan Identitas resmi bukti domisili penduduk; Bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan; Bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan pelayanan publik di Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, Lembaga Perbankan, dan Swasta yang berkaitan dengan dan tidak terbatas pada Perizinan, Usaha, Perdagangan, Jasa Perbankan, Asuransi, Perpajakan dan Pertanahan.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa:

"penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk

dan berlaku selama 5 tahun untuk warga negara Indonesia dan untuk warga asing disesuaikan dengan dengan masa berlaku izin tinggal tetap".

Saat ini berubah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa :

"penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup untuk warga negara Indonesia dan untuk warga asing disesuaikan dengan dengan masa berlaku izin tinggal tetap".

Nomor NIK yang ada di KTP-el 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.

Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan, yang berbunyi:

- a. KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk
- b. Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan
- c. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam basis data kependudukan
- d. 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
- e. 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;
- f. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri.

Adapun fungsi KTP Elektronik adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai identitas jati diri.
- b. Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya.
- c. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP.
- d. Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

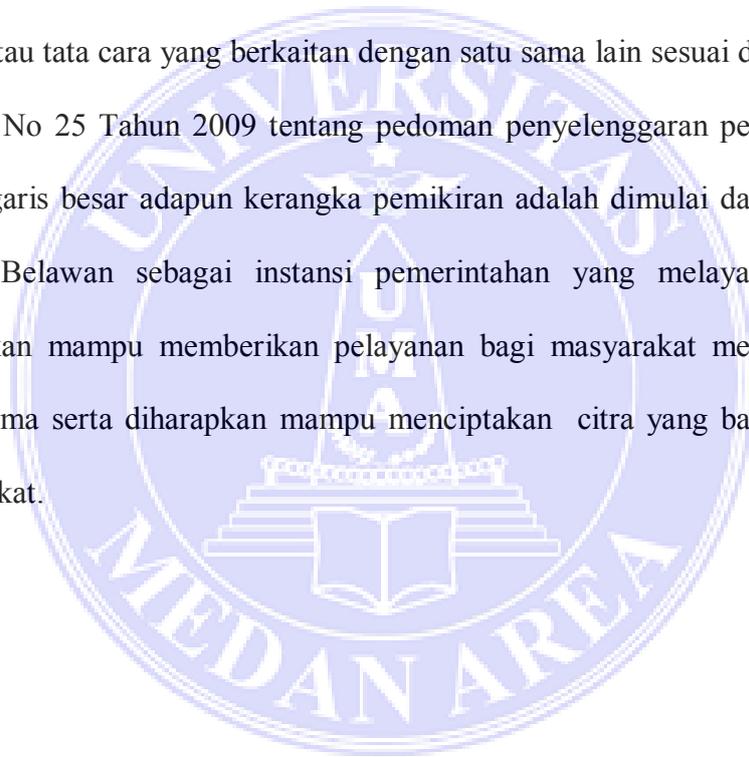
2.5 Kerangka Pemikiran

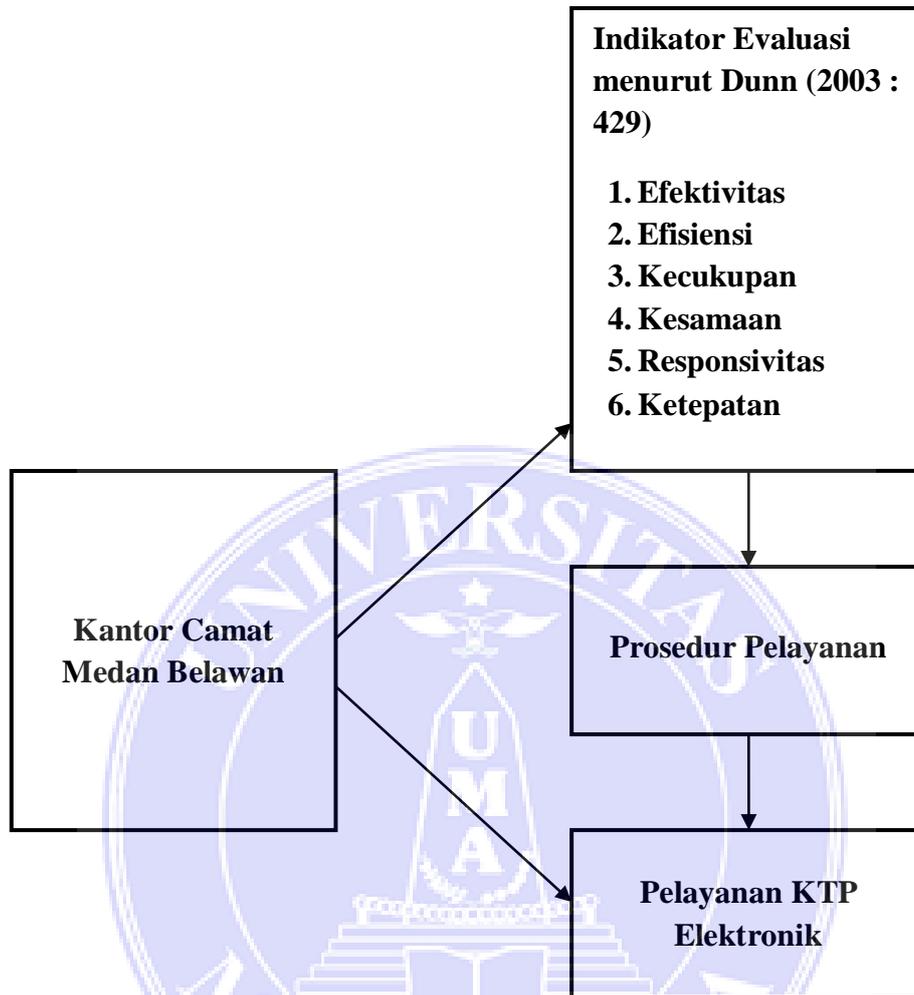
Hubungan antara prosedur pelayanan dengan pengurusan KTP Elektronik dapat dilihat dari prinsip-prinsip pelayanan publik dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan pelayanan publik disebutkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat beberapa prinsip yang mana salah satunya mencakup tentang transparansi dengan pengertian adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur, persyaratan pelayanan, unit kerja dan pejabat yang bertanggung jawab, rincian biaya, waktu penyelesaian, dan informasikan secara terbuka. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa adanya transparansi maka pelayanan yang diberikan para penyelenggara pelayanan publik tersebut tidak akan tercapai suatu kepuasan dalam mendapatkan pelayanan yang baik.

Deddy Mulyadi (2016 : 188) Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti

akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Pelayanan publik harus dapat menjamin keberlangsungan administrasi Negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat.

Dalam bidang pelayanan publik, upaya telah dilakukan dengan menetapkan standar pelayanan publik, yang merupakan ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya adalah prosedur pelayanan yang merupakan proses atau tata cara yang berkaitan dengan satu sama lain sesuai dengan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Secara garis besar adapun kerangka pemikiran adalah dimulai dari kantor camat Medan Belawan sebagai instansi pemerintahan yang melayani masyarakat, diharapkan mampu memberikan pelayanan bagi masyarakat melalui pelayanan yang prima serta diharapkan mampu menciptakan citra yang baik sebagai abdi masyarakat.





Bagan 1. Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian, Sifat Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian dilakukan dengan wawancara, yang kemudian hasil wawancara tersebut diolah menjadi data.

Menurut Sugiyono (2015 : 15) menyatakan sebagai berikut:

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive dan snowbaal*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisa data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* dari pada *generalisasi*.

Menurut Sugiyono (2015 : 21) Karakteristik penelitian Kualitatif adalah sebagai berikut :

1. Dilakukan pada kondisi yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen), langsung kesumber data dan peneliti adalah instrument kunci.
2. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.
3. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses dari pada produk atau *outcome*.
4. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif.

5. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna (data dibalik yang teramati).

Menurut Erickson dalam Sugiyono (2015 : 22), penelitian kualitatif itu dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi lama di lapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis *reflektimf* terhadap berbagai dokumen yang ditemukan di lapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail.

3.1.2 Sifat Penelitian

Sifat pada penelitian ini adalah deskriptif. Menurut Sugiyono (2006 : 11) Metode deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih tanpa perbandingan, atau menghubungkan antara variable satu dengan variabel yang lain. Sedangkan menurut Lexy J. Meleong (2007 : 6) penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain.

3.1.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Camat Medan Belawan yang berada di Jl. Cimanuk No 3 Medan Belawan Sumatera Utara.

3.1.4 Waktu Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah menentukan jadwal sesuai dengan yang tertera pada tabel 1. Berikut ini:

Tabel 1. Jadwal dan Waktu Penelitian

No	Uraian Kegiatan	November				Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei		
		2017				2017				2018				2018				2018				2018				2018		
		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	2	3
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																											■

Sumber : dikelola oleh penulis

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2015: 308) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari settingnya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah (natural setting), pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain. Bila

dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data menggunakan sumber primer, dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan dapat dilakukan dengan interview (wawancara), observasi (pengamatan), dokumentasi dan gabungan ketiganya.

Untuk memperoleh data dari lapangan, peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data sesuai dengan jenis penelitian. Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Wawancara (*interview*)

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2015 : 317) wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila penelitian ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi (Sugiyono, 2015 : 317).

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2014 : 157) mengemukakan bahwa anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode *interview* adalah sebagai berikut:

- a. Bahwa subyek (responden) adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri.
- b. Bahwa apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya.
- c. Bahwa interpretasi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksud oleh peneliti.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Informan kunci, yaitu Camat Kecamatan Medan Belawan.
- b. Informan utama, yaitu Pegawai Kantor Camat Kecamatan Medan Belawan.
- c. Informan tambahan, yaitu masyarakat umum yang mengurus KTP Elektronik.

2. Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiono (2015 : 310) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil maupun yang sangat jauh dapat diobservasi dengan jelas.

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2014 : 166) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiono, 2015: 329).

3.3 Teknik Analisis Data

Miles and Huberman dalam sugiyono (2015: 337), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti. Untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini

Milies and Huberman 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 dalam penelitian kualitatif adalah dengan tex yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing /Verification*)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang di temukan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Abidin, Said Zainal. 2004. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah

Dunn, N. William. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada

Islamy, M. Irfan, 2000, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Jakarta: Sinar Grafika..

Kadir, Abdul. 2015. *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. Dharmasraya: Dharma Persada

Mulyadi, Deddy. 2016. *Studi Kebijakan dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta

Mulyadi. 2016. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Selambe Empat

Nugroho, Riant. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo

Sinambela, L.P 2014. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi cetakan ketujuh*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Suharno. 2013. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Ombak

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2011 Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Jurnal:

Parinduri, Muhammad Hafiz Tri Arnanda. 2016. Evaluasi Kebijakan Pelayanan Publik (Evaluasi Kualitas Pelayanan KTP di Kecamatan Medan Area Kota Medan). Jurnal Administrasi Publik diakses pada tanggal 06 November 2017

Lubis, Rahmadi Fajar. 2017. Integritas Aparatur Sipil Negara Dalam Proses Pembuatan KTP Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Medan Belawan. Jurnal Administrasi Publik diakses pada tanggal 22 Januari 2018

Internet:

https://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_Tanda_Penduduk_elektronik diakses pada tanggal 05 November 2017

<https://id.wikipedia.org/wiki/Prosedur> diakses pada tanggal 04 Desember 2017

<http://medanbelawan.pemkomedan.go.id> diakses pada tanggal 31 Januari 2018

LAMPIRAN 1

PEDOMAN WAWANCARA

CAMAT MEDAN BELAWAN

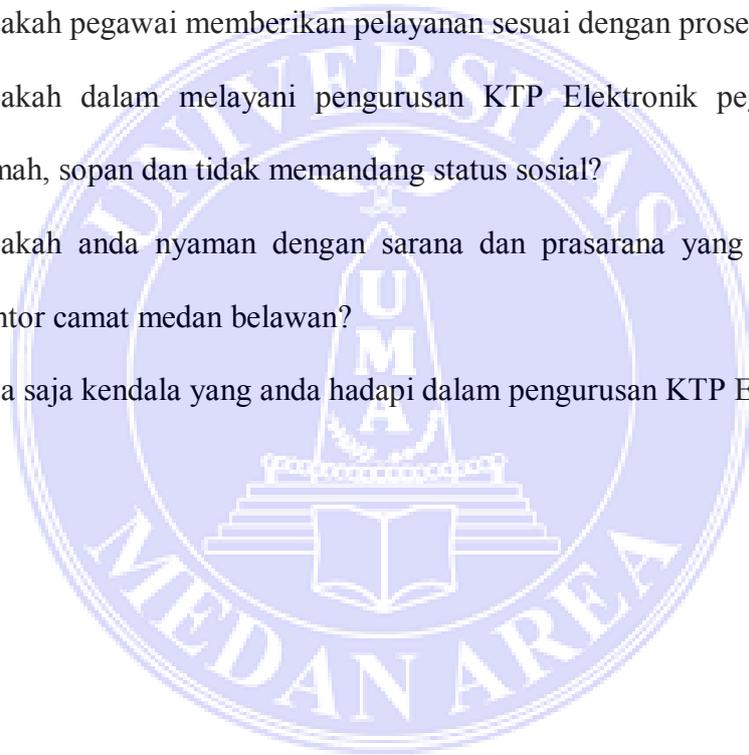
1. Seperti apa bentuk pelayanan pengurusan KTP Elektronik di kantor camat medan belawan?
2. Bagaimana ketetapan waktu pelayanan yang diberikan pada masyarakat dalam pembuatan KTP Elektronik?
3. Berapa lama pelayanan pengurusan KTP Elektronik selesai?
4. Apakah dalam membuat KTP Elektronik dikenakan biaya?
5. Bagaimana interaksi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pada pengurusan KTP Elektronik?
6. Apakah sudah tersedia sarana dan prasarana untuk membuat masyarakat nyaman dalam hal pengurusan KTP Elektronik?
7. Dalam melayani apakah pegawai membedakan status sosial masyarakat yang mengurus KTP Elektronik?
8. Bagaimana evaluasi yang bapak lakukan dalam mengevaluasi kinerja pegawai?
9. Apa saja yang menjadi kendala dalam pelayanan kepada masyarakat khususnya pada pengurusan KTP Elektronik?
10. Bagaimana prosedur pengurusan KTP Elektronik di kantor camat medan belawan?
11. Upaya apa saja yang bapak lakukan dalam meningkatkan pelayanan KTP Elektronik?

PEGAWAI/STAF KANTOR CAMAT MEDAN BELAWAN

1. Seperti apa bentuk pelayanan pengurusan KTP Elektronik di kantor camat medan belawan?
2. Bagaimana ketetapan waktu pelayanan yang diberikan pada masyarakat dalam pembuatan KTP Elektronik?
3. Berapa lama pelayanan pengurusan KTP Elektronik selesai?
4. Apakah dalam membuat KTP Elektronik dikenakan biaya?
5. Bagaimana sarana dan prasarana yang ada di kantor camat medan belawan?
6. Apakah ada masyarakat yang membayar biaya yang diatas tidak wajar kepada pegawai, demi percepatan pelayanan pengurusan KTP Elektronik?
7. Bagaimana interaksi anda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya masyarakat yang mengurus KTP Elektronik?
8. Apakah pegawai bersikap disiplin dan selalu cepat tanggap dalam melayani masyarakat dalam pelayanan KTP Elektronik?
9. Apakah dalam pengurusan KTP Elektronik masyarakat diberikan kemudahan atautkah dipersulit?
10. Bagaimana prosedur pengurusan KTP Elektronik di kantor camat Medan Belawan?

MASYARAKAT MEDAN BELAWAN

1. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan pengurusan KTP Elektronik yang diberikan pegawai kantor camat Medan Belawan?
2. Bagaimana menurut anda pelayanan KTP Elektronik selama ini?
3. Berapa lama waktu pengurusan KTP Elektronik?
4. Dalam pengurusan KTP Elektronik apakah dikenakan biaya?
5. Apakah pelayanan KTP Elektronik selesai tepat waktu?
6. Apakah pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur?
7. Apakah dalam melayani pengurusan KTP Elektronik pegawai bersikap ramah, sopan dan tidak memandang status sosial?
8. Apakah anda nyaman dengan sarana dan prasarana yang diberikan oleh kantor camat medan belawan?
9. Apa saja kendala yang anda hadapi dalam pengurusan KTP Elektronik?



LAMPIRAN 2

DATA-DATA INFORMAN

1. Nama : Ahmad, SP
Jabatan : Camat Medan Belawan
Waktu Penelitian : 31 Januari 2018, Pukul : 12.30 WIB
Tempat Wawancara : Kantor Camat Medan Belawan

2. Nama : Ropiko Hasibuan, SE
Jabatan : Kepala seksi tata pemerintahan
Waktu Penelitian : 31 Januari 2018, Pukul : 10.45 WIB
Tempat Wawancara : Kantor Camat Medan Belawan

3. Nama : Dhianti Wulandari, Amd
Jabatan : Staf Administrasi Kependudukan
Waktu Penelitian : 30 Januari 2018, Pukul : 11.00 WIB
Tempat Wawancara : Kantor Camat Medan Belawan

4. Nama : Maskhairani Siregar
Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum
Waktu Penelitian : 06 Februari 2018, Pukul : 11.45 WIB
Tempat Wawancara : Kantor Camat Medan Belawan

5. Nama : Silvia Ramadhani
Jabatan : Masyarakat yang mengurus KTP Elektronik
Waktu Penelitian : 30 Januari 2018, Pukul : 15.00 WIB
Tempat Wawancara : Kantor Camat Medan Belawan

6. Nama : Jamilah
Jabatan : Masyarakat yang mengurus KTP Elektronik
Waktu Penelitian : 31 Januari 2018, Pukul : 11.15 WIB
Tempat Wawancara : Kantor Camat Medan Belawan

7. Nama : Willyandi
Jabatan : Masyarakat yang mengurus KTP Elektronik
Waktu Penelitian : 12 Februari 2018, Pukul : 09.45 WIB
Tempat Wawancara : Kantor Camat Medan Belawan



DOKUMENTASI FOTO PENELITIAN



Gambar 1: Tampak depan Kantor Camat Medan Belawan



Gambar 2 : Suasana ruangan perekaman KTP Elektronik



Gambar 3 : Masyarakat mengantri untuk perekaman



Gambar 4 : Pegawai melakukan proses scan retina mata



Gambar 5 : Kondisi ruang tuang Kantor Camat Medan Belawan



Gambar 6 : Foto proses wawancara peneliti dan foto bersama Bapak Ahmad, SP selaku Camat Medan Belawan



Gambar 7 : Foto proses wawancara peneliti bersama Ibu Ropoko Hasibuan, SE selaku Kepala Seksi Pemerintahan



Gambar 8 : Foto wawancara peneliti bersama Ibu Dhianti Wulandari, Amd selaku staf Administrasi Kependudukan



Gambar 9 : Foto bersama Ibu Maskhairani Siregar selaku Kepala Sub Bagian Umum



Gambar 10 : Foto bersama masyarakat yang mengurus KTP Elektronik yaitu Ibu Jamilah



Gambar 11 : Foto bersama masyarakat yang mengurus KTP Eelektronik yaitu Silvia Ramadhani



Gambar 12 : Foto bersama masyarakat yang mengurus KTP Elektronik yaitu Bapak Willyandi