

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KTP ELEKTRONIK (E-KTP) PADA KANTOR KECAMATAN PADANG HILIR KOTA TEBING TINGGI

Oleh

Husni Fadli Hasibuan
NPM. 111801010

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik terhadap KTP elektronik (E-KTP) merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kota Tebing Tinggi kepada warga masyarakat/ penduduk kota Tebing Tinggi. Oleh karena itu, sudah menjadi kewajiban Pemerintah untuk selalu terus meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga berbagai keluhan yang datang dari masyarakat semakin waktu semakin berkurang.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran kualitas pelayanan publik E-KTP di Kantor Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik E-KTP di Kantor Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan survey (kuantitatif), sedangkan penentuan sampel dengan menggunakan teknik sampel secara kebetulan (*accidentally*). Besarnya sampel dalam penelitian ini adalah 150 orang responden, yang secara kebetulan datang untuk mendapatkan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi pada bulan Maret 2013. Adapun pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner dan dokumentasi. Selanjutnya data yang diperoleh diolah dengan menggunakan teknik yang berpedoman pada Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 (untuk menentukan kualitas pelayanan publik E-KTP) dan teknik koefisien korelasi *Pearson Product Moment* (untuk mengetahui hubungan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik E-KTP).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik E-KTP di Kantor Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi yang diukur dari 12 unsur pelayanan, bahwa secara umum adalah baik. Kualitas pelayanan publik E-KTP tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kemampuan-keterampilan, dan faktor sarana pelayanan. Adapun faktor yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan publik E-KTP dalam hal ini adalah faktor kesadaran, sedangkan faktor yang paling kecil pengaruhnya adalah faktor pendapatan.

Kata kunci : Pelayanan Publik E-KTP

ABSTRACT**ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE OF ELECTRONIC IDENTITY CARD
AT PADANG HILIR DISTRICT OFFICE TEBING TINGGI CITY****By****Husni Fadli Hasibuan
NPM. 111801010**

Public service is activity or activity network in accomplishing service needs that according to regulation for each of citizens and residents to goods, service, and/ or administrative service that provided by public service organizer. Public service of electronic identity card is one of public service forms that given by Government of Tebing Tinggi City to Tebing Tinggi residents. Therefore, it becomes government obligation to be always to improve public service quality so that various of sighs that come from residents is decreasing by the time.

This research is aimed to get description of public service quality of electronic identity card at Padang Hilir District Office Tebing Tinggi City and to know the factors that influencing public service quality of electronic identity card at Padang Hilir District Office Tebing Tinggi City.

The research method that used is descriptive method with survey approach (quantitative), while in sample determination is using accidentally sampling technique. The amount of sample in this research is 150 respondents, that accidentally coming to get the service of electronic identity card at Padang Hilir District Office Tebing Tinggi City in March 2013. Gathering data is done by questioner filling and documentation. Next, the obtained data is processed by using technique guidancing to Decision of Minister of Country Officer Empowering Number 25 Year 2004 (to determine public service quality of electronic identity card) and correlation coefficient technique of Pearson Product Moment (to know the relation of the factors that influencing public service quality of electronic identity card).

The result of this research shows that public service quality of electronic identity card at Padang Hilir District Office Tebing Tinggi City that measured from 12 service elements, in general is good. The public service quality of electronic identity card is influenced by some factors, like awareness factor, regulation factor, organization factor, earnings factor, ability-skill factor, and service facility factor. The factor that influences the public service quality of electronic identity card so much is awareness factor, while the factor that having lowest influence is earnings factor.

Key word : public service of electronic identity card