

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis sampaikan ke hadirat Allah SWT, Tuhan seru sekalian alam, atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya jualah akhirnya penulis dapat menyelesaikan penelitian (tesis) dengan judul “Analisis Pelayanan Publik terhadap KTP Elektronik (E-KTP) pada Kantor Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi”. Adapun maksud penyusunan penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Dalam penulisan penelitian ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kelemahan yang terdapat di dalamnya, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca sekalian guna memperbaiki penelitian ini agar di kemudian hari dapat lebih bermanfaat dan berguna, terutama bagi penulis sendiri.

Terwujudnya penelitian ini adalah tak lepas berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu sudah sepantasnya-lah penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. H.A. Ya’kub Matondang, MA.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS.
3. Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik, Dr. Warjio, MA.
4. Bapak Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Done Ali Usman, M.AP selaku pembimbing II, yang telah meluangkan waktu

dalam memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan penelitian (tesis) ini.

5. Walikota Tebing Tinggi, yang telah memberikan kesempatan izin belajar kepada penulis untuk mengikuti kuliah S-2 pada Universitas Medan Area.
6. Bapak FERRY FERNANDO LUBIS, S.STP, M.Si, selaku Camat Padang Hilir dan Bapak SUDARTO, selaku Lurah Damar Sari yang telah memberi izin kepada penulis untuk mengikuti kuliah S-2 pada Universitas Medan Area.
7. Para responden dalam penelitian ini, yang telah memberikan masukan berupa data jawaban tertulis, yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.
8. Para Dosen Tenaga Pengajar di Universitas Medan Area.
9. Seluruh staf/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area.
10. Keluarga tercinta, ayah, ibu, adik-adik, yang telah memberikan do'a dan dukungan kepada penulis selama mengikuti kuliah di UMA.
11. Sdri. ADELIA RISA PANJAITAN, yang turut memberikan do'a dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikan pascasarjana di Universitas Medan Area.
12. Para rekan mahasiswa-mahasiswi MAP UMA sekalian.

Akhirnya, penulis mengharapkan semoga penelitian ini ada manfaatnya bagi kita semua. Amin.

Medan, Mei 2013

Penulis,

HUSNI FADLI HASIBUAN

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	11
1.5. Kerangka Pemikiran	12
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Pelayanan Publik	13
2.2. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik	18
2.3. Karakteristik Pelayanan Publik	22
2.4. Masyarakat sebagai Pelanggan	23
2.5. Standar Pelayanan	25
2.6. Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik	26
2.7. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)	30
2.8. Faktor Pendukung Pelayanan Umum	34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.2. Bentuk Penelitian	38
3.3. Populasi dan Sampel	39
3.4. Teknik Pengumpulan Data	40
3.5. Defenisi Konsep dan Defenisi Operasional	40
3.6. Teknik Analisis Data	45

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DAN HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	49
4.1.1. Lokasi dan Keadaan Geografis	49
4.1.2. Keadaan Demografis Kecamatan Padang Hilir	51
4.1.3. Organisasi Pemerintah Kecamatan Padang Hilir ..	53
4.1.4. Kelompok Kerja Penerapan E-KTP Kecamatan ...	56
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan	58
4.2.1. Karakteristik Responden	58
4.2.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	60
4.2.3. Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	72

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	86
5.2. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	92



DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1.	Realisasi Pelaksanaan Perekaman Data E-KTP Kota Tebing Tinggi pada Bulan Juli – Oktober 2012	8
Tabel 1.2.	Realisasi Pelaksanaan Pendistribusian KTP Elektronik Kecamatan Padang Hilir (per 18 Januari 2013)	9
Tabel 2.1.	Pelayanan Publik	14
Tabel 3.1.	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan	46
Tabel 3.2.	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	47
Tabel 4.1.	Luas Lahan Kelurahan Menurut Penggunaan di Kecamatan Padang Hilir Tahun 2011	50
Tabel 4.2.	Luas Wilayah, Jumlah Penduduk, dan Kepadatan Penduduk di Kecamatan Padang Hilir Menurut Kelurahan Tahun 2011	51
Tabel 4.3.	Jumlah Penduduk di Kecamatan Padang Hilir Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin Tahun 2011	52
Tabel 4.4.	Penduduk Kecamatan Padang Hilir Menurut Kelurahan yang Bekerja Menurut Lapangan Usaha Utama Tahun 2011	53
Tabel 4.5.	Realisasi Pelaksanaan Pendistribusian KTP Elektronik Kecamatan Padang Hilir (per tanggal 27 Maret 2013)	57
Tabel 4.6.	Distribusi Responden Menurut Umur	58
Tabel 4.7.	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	59
Tabel 4.8.	Distribusi Responden Menurut Pendidikan Terakhir	59
Tabel 4.9.	Distribusi Responden Menurut Pekerjaan Utama	60
Tabel 4.10.	Tanggapan Responden Mengenai Prosedur Pelayanan	61

Tabel 4.11.	Tanggapan Responden Mengenai Persyaratan Pelayanan	61
Tabel 4.12.	Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan Petugas Pelayanan	62
Tabel 4.13.	Tanggapan Responden Mengenai Kedisiplinan Petugas Pelayanan	63
Tabel 4.14.	Tanggapan Responden Mengenai Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	64
Tabel 4.15.	Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Petugas Pelayanan	65
Tabel 4.16.	Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Pelayanan..	65
Tabel 4.17.	Tanggapan Responden Mengenai Keadilan Mendapatkan Pelayanan	66
Tabel 4.18.	Tanggapan Responden Mengenai Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	67
Tabel 4.19.	Tanggapan Responden Mengenai Kepastian Jadwal Pelayanan	68
Tabel 4.20.	Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan Lingkungan	68
Tabel 4.21.	Tanggapan Responden Mengenai Keamanan Pelayanan ..	69
Tabel 4.22.	Nilai Unsur Pelayanan	70
Tabel 4.23.	Tanggapan Responden Mengenai Faktor Kesadaran	73
Tabel 4.24.	Tanggapan Responden Mengenai Faktor Aturan	75
Tabel 4.25.	Tanggapan Responden Mengenai Faktor Organisasi	76
Tabel 4.26.	Tanggapan Responden Mengenai Faktor Pendapatan	78
Tabel 4.27.	Tanggapan Responden Mengenai Faktor Kemampuan-Keterampilan	80
Tabel 4.28.	Tanggapan Responden Mengenai Faktor Sarana Pelayanan	82

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran	12
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi	55

