

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Anonim., 2008, *Operasionalisasi Pelayanan Prima: Modul Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV*, LAN RI, Jakarta.
- Anonim., 2011, *Rencana Kerja 2012 Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi*, tidak diterbitkan.
- Anonim., 2012, *Kecamatan Padang Hilir dalam Angka 2012*, BPS Kota Tebing Tinggi dan Bagian Administrasi Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi, Tebing Tinggi.
- Fachry, Muhammad., 2012, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tebing Tinggi*, tesis, tidak diterbitkan.
- Hasibuan, Husni Fadli., 2011, *Rencana Kerja Peningkatan Kinerja Aparatur Seksi Pemerintahan dalam Rangka Pengefisiensian Jangka Waktu Pembuatan KK dan KTP Berbasis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Melalui Pelaksanaan Workshop Administrasi Kependudukan di Kelurahan Damar Sari Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi*, Kertas Kerja Perseorangan (KKP), Diklat PIM TK. IV, tidak diterbitkan.
- Lubis, Zulkarnain., 2010, *Penggunaan Statistika dalam Penelitian Sosial*, Perdana Publishing, Medan.
- Masyhuri dan Zainuddin., 2008, *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis dan Aplikatif*, Refika Aditama, Bandung.
- Moenir, H.A.S., 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nazir, Moh., 2005, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Ndraha, Taliziduhu., 2008, *Kybernologi dan Kepamongprajaan*, Sirao Credentia Center, Tangerang.
- Setiyono, Budi., 2012, *Birokrasi dalam Perspektif Politik dan Administrasi*, Nuansa, Bandung.
- Siswadi, Edi., 2012, *Birokrasi Masa Depan: Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Efektif dan Prima*, Mutiara Press, Bandung.

Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.

Sutopo dan Adi Suryanto., 2006, *Pelayanan Prima*, LAN RI, Jakarta.

Turnip, Kaiman., 2012, *Prokontra dan Resistensi ICT/ E-Gov: Perspektif Psikologi Birokrasi*, Paradigma Indonesia, Yogyakarta.

Wahyudhi, Muhammad., 2003, *Hubungan Kontrol Sosial dengan Kinerja Anggota DPRD di Kota Tebing Tinggi*, tesis, tidak diterbitkan.

Wibawa, Samodra., 2012, *Mengelola Negara: Panduan untuk Bupati, Gubernur, dan Presiden*, Gava Media, Yogyakarta.

B. Peraturan Perundangan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Kepmenpan Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Walikota Tebing Tinggi Nomor 477/2385 Tahun 2012 tentang Pembentukan Kelompok Kerja Penerapan E-KTP Kota Tebing Tinggi dan Kelompok Kerja Penerapan E-KTP, Operator E-KTP Kecamatan di Kota Tebing Tinggi Tahun 2012.

C. Sumber lain

Internet, http://id.m.wikipedia.org/wiki/Kartu_Tanda_Penduduk_elektronik (diakses pada Desember 2012).

Internet, <http://beritasore.com/2012/07/04/kota-tebingtinggi-louning-e-ktp/> (diakses pada Februari 2013).

Internet, m.tribunnews.com/2013/05/16/kemendagri-masyarakat-dapat-fotokopi-e-ktp (diakses pada Mei 2013).

Internet, m.tribunnews.com/2013/05/15/bppt-tegaskan-e-ktp-bisa-difotokopi-berulang-kali (diakses pada Mei 2013).

Internet, www.e-ktp.com/fungsi-e-ktp/ (diakses pada Mei 2013).

Internet, www.bppt.go.id/index.php/lain-lain/46-umum/848-e-ktp-identitas-penduduk-yang-unik-dan-otentik (diakses pada Mei 2013).

Dokumen arsip Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tebing Tinggi., 2012, *Realisasi Pelaksanaan Perekaman Data E-KTP Kota Tebing Tinggi tanggal 30 Oktober 2012*, tidak diterbitkan.

Dokumen arsip Kantor Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi., 2013, *Realisasi Pelaksanaan Pendistribusian KTP Elektronik Kecamatan Padang Hilir tanggal 18 Januari 2013*, tidak diterbitkan.

Dokumen arsip Kantor Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi., 2013, *Realisasi Pelaksanaan Pendistribusian KTP Elektronik Kecamatan Padang Hilir tanggal 27 Maret 2013*, tidak diterbitkan.



II. Materi Kuesioner

Petunjuk : Lingkarilah jawaban yang dipilih !

Pendapat Responden tentang Pelayanan Publik KTP Elektronik (E-KTP)

<p>1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?</p> <p>a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini?</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?</p> <p>a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini?</p> <p>a. Tidak adil. b. Kurang adil. c. Adil. d. Sangat adil.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani?</p> <p>a. Tidak jelas. b. Kurang jelas. c. Jelas. d. Sangat jelas.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?</p> <p>a. Selalu tidak tepat. b. Kadang-kadang tepat. c. Banyak tepatnya. d. Selalu tepat.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak bertanggung jawab. b. Kurang bertanggung jawab. c. Bertanggung jawab. d. Sangat bertanggung jawab.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>11 Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan?</p> <p>a. Tidak nyaman. b. Kurang nyaman. c. Nyaman. d. Sangat nyaman.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak mampu. b. Kurang mampu. c. Mampu. d. Sangat mampu</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini?</p> <p>a. Tidak aman. b. Kurang aman. c. Aman. d. Sangat aman.</p>	<p>1 2 3 4</p>

Pendapat Responden tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik KTP Elektronik

Faktor Kesadaran

13. Bagaimana tingkat kesadaran pegawai /petugas pelayanan dilihat dari segi keikhlasan dalam memberikan pelayanan?

- a. Sangat kurang baik
- b. Kurang baik
- c. Baik
- d. Sangat baik

14. Bagaimana tingkat kesadaran pegawai/ petugas pelayanan dilihat dari segi kesungguhan dalam memberikan pelayanan?

- a. Sangat kurang sungguh-sungguh
- b. Kurang sungguh-sungguh
- c. Sungguh-sungguh
- d. Sangat sungguh-sungguh

15. Bagaimana tingkat kesadaran pegawai/ petugas pelayanan dilihat dari segi kedisiplinan dalam memberikan pelayanan?

- a. Sangat kurang disiplin
- b. Kurang disiplin
- c. Disiplin
- d. Sangat disiplin

Faktor Aturan

16. Bagaimana menurut Saudara tentang ketepatan penggunaan wewenang oleh pejabat/pegawai unit pelayanan dalam membuat aturan pelayanan?

- a. Sangat kurang tepat
- b. Kurang tepat
- c. Tepat
- d. Sangat tepat

17. Bagaimana tingkat pengetahuan dan pengalaman pejabat/ pegawai unit pelayanan dalam membuat aturan pelayanan?

- a. Sangat kurang baik
- b. Kurang baik
- c. Baik
- d. Sangat Baik

18. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penggunaan bahasa yang digunakan dalam aturan pelayanan?

- a. Sangat sulit dimengerti
- b. Sulit dimengerti
- c. Mudah dimengerti
- d. Sangat mudah dimengerti

19. Bagaimana tingkat pemahaman pegawai/ petugas pelayanan dalam menjalankan aturan pelayanan?

- a. Sangat kurang memahami
- b. Kurang memahami
- c. Memahami
- d. Sangat memahami

20. Bagaimana tingkat kedisiplinan pejabat/ petugas pelayanan dalam menjalankan aturan pelayanan?

- | | |
|---------------------------|--------------------|
| a. Sangat kurang disiplin | c. Disiplin |
| b. Kurang disiplin | d. Sangat disiplin |

Faktor Organisasi

21. Bagaimana penilaian Saudara tentang sistem pelayanan E-KTP di Kantor Camat Padang Hilir ini?

- | | |
|-----------------------|----------------|
| a. Sangat kurang baik | c. Baik |
| b. Kurang baik | d. Sangat baik |

22. Bagaimana penilaian Saudara tentang prosedur pelayanan E-KTP di Kantor Camat Padang Hilir?

- | | |
|--------------------------|-------------------------------|
| a. Sangat berbelit-belit | c. Mudah dan sederhana |
| b. Belit-belit | d. Sangat mudah dan sederhana |

23. Bagaimana penilaian Saudara tentang metode pelayanan yang digunakan pegawai/ petugas pelayanan?

- | | |
|-----------------------|----------------|
| a. Sangat kurang baik | c. Baik |
| b. Kurang baik | d. Sangat baik |

Faktor Pendapatan

24. Menurut Saudara, apakah gaji yang diterima pegawai/ petugas pelayanan sudah mencukupi sesuai dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat?

- | | |
|------------------------|-----------------|
| a. Sangat kurang cukup | c. Cukup |
| b. Kurang cukup | d. Sangat cukup |

25. Apakah Saudara setuju bahwa pegawai/ petugas pelayanan perlu diberikan pendapatan tambahan sehubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik?

- | | |
|------------------------|------------------|
| a. Sangat tidak setuju | c. Setuju |
| b. Tidak setuju | d. Sangat setuju |

Faktor Kemampuan-Keterampilan

26. Bagaimana tingkat kemampuan pegawai/ petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

- | | |
|------------------------|-----------------|
| a. Sangat kurang mampu | c. Mampu |
| b. Kurang mampu | d. Sangat mampu |

27. Bagaimana tingkat keterampilan pegawai/ petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

- a. Sangat kurang terampil
- b. Kurang terampil
- c. Terampil
- d. Sangat terampil

Faktor sarana pelayanan

28. Bagaimana menurut Saudara mengenai sarana kerja yang dipergunakan pegawai/ petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

- a. Sangat kurang memadai
- b. Kurang memadai
- c. Memadai
- d. Sangat memadai

29. Bagaimana menurut Saudara mengenai fasilitas pelayanan E-KTP di Kantor Camat Padang Hilir ini?

- a. Sangat kurang memadai
- b. Kurang memadai
- c. Memadai
- d. Sangat memadai



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : HUSNI FADLI HASIBUAN
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
3. Tempat/ Tanggal Lahir : Binjai/ 10 Januari 1987
4. Agama : Islam
5. Alamat : Komplek Perumahan BP-7 Blok G No. 19
Kota Tebing Tinggi
6. Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil (PNS)
7. Instansi / Unit Kerja : Pemerintah Kota Tebing Tinggi /
Kantor Lurah Damar Sari
8. Nama Orang Tua :
 - a. Ayah : Drs. H. ABDUL MANAN HASIBUAN
 - b. Ibu : drg. Hj. ZULIANI
9. Riwayat Pendidikan :
 - a. SD Negeri 1 – Tebing Tinggi (1993 – 1999)
 - b. SLTP Negeri 1 – Tebing Tinggi (1999 – 2002)
 - c. SMA Negeri 1 – Tebing Tinggi (2002 – 2005)
 - d. S-1 (IPDN) – Jatinangor (2006 – 2009)