

## KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KECAMATAN KOTA BUMI KABUPATEN LAMPUNG UTARA

### *Quality of Administrative Service in Kota Bumi District, Lampung Utara Regency*

Suhartina<sup>1</sup>, Tina<sup>2</sup>

Program Studi Administrasi Bisnis, FISIP, Universitas Tulang Bawang Lampung  
[tinaahmad.utb@gmail.com](mailto:tinaahmad.utb@gmail.com)

#### **ABSTRACT**

*One of the main tasks of the government is to provide services. Public service is the fulfillment of the wishes and needs of the community by the public (the community) and of course with the aim of improving the welfare of the community, and the implementation of public services in the sub-district whose management process, from the application to the issuance of documents is carried out in one place through a service counter. good or bad service will also affect the public's assessment of the government system and community welfare. And in this study it is also used to describe the services in the Kota Bumi sub- district that are carried out whether they are good or not which will later be assessed through the form of service, reliability, responsiveness, assurance, empathy. The method in this study is a qualitative research with data collection methods using interviews, documentation and observation. After a gradual discussion in the previous chapters, especially in the service of electronic identity cards at the Kota Bumi sub-district office, it is still not optimal. The cause is that several aspects of service quality are still poor, such as the speed of service, public responses to the problem of taking too long to complete the E-KTP and the problem of employee discipline which causes the E-KTP service not to be good. Researchers also suggest that civil servants should be faster and on time in serving the community. And pay attention to the time in and out of work in order to improve the quality of service. The ease of service that employees do is to provide clear and direct information to the public so that the information can be understood by the public. Employees should always look at the dimensions of justice because services in the form of equal time provided by civil servants are still lacking, so the population must be more disciplined and should not be more concerned with personal or relative interests.*

**Keywords:** *quality, administrative, services*

#### **ABSTRAK**

Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh publik (masyarakat) dan tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolannya, mulai dari permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan, baik buruknya pelayanan juga akan mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap sistem pemerintahan dan kesejahteraan masyarakat. Dan pada penelitian ini juga guna untuk mendeskripsikan pelayanan di kecamatan kota bumi yang dilakukan apakah sudah baik atau belum yang nanti akan dinilai melalui wujud pelayanan, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati. Metode dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi dan observasi. Setelah dilakukan pembahasan secara bertahap pada bab-bab sebelumnya terutama dalam pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di kantor kecamatan kota bumi masih kurang maksimal. Penyebab masih buruknya beberapa aspek dari kualitas pelayanan

seperti kecepatan pelayanan, tanggapan masyarakat masalah waktu penyelesaian E-KTP yang terlalu lama dan masalah disiplin kerja pegawai yang menyebabkan pelayanan E-KTP belum baik. Peneliti juga menyarankan agar pegawai kependudukan harus lebih cepat dan tepat waktu dalam melayani masyarakat. Serta memperhatikan waktu masuk dan keluar kerja guna meningkatkan kualitas pelayanan. Kemudahan pelayanan yang pegawai lakukan ialah harus memberikan informasi yang jelas dan langsung kepada masyarakat agar supaya informasi tersebut dapat dipahami oleh masyarakat. Pegawai hendaknya selalu melihat ke dimensi keadilan karena pelayanan dalam bentuk kesamaan waktu yang diberikan pegawai kependudukan masih kurang, sehingga pihak kependudukan harus lebih disiplin dan tidak boleh lebih mementingkan kepentingan pribadi atau kerabat.

**Kata kunci:** kualitas, pelayanan, administrasi

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik suatu kegiatan yang memiliki rangkaian yang memenuhi kebutuhan- kebutuhan pelayanan yang sesuai peraturan perundang- undangan bagi setiap masyarakat dan warga atas barang jasa maupun pelayanan administrative yang telah di sediakan oleh birokrasi pemerintahan. Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang di lakukan oleh seseorang atau kelompok birokrasi pemerintahan yang berpungsi memberikan bantuan kepada warga negara dalam rangka mencapai tujuan- tujuan yang telah ditentukan pelaksanaan pelayanan publik ialah administrasi kependudukan yang berada di pemerintahan.

Dari pengamatan yang di lakukan oleh peneliti di Kecamatan Kota Bumi Kabupaten Lampung Utara bahwa masih terdapat permasalahan mengenai kualitas-kualitas pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Bisa di lihat dari banyaknya warga yang kelengkapannya belum terpenuhi seperti kelengkapan persyaratan untuk membuat elektronik-kartu tanda penduduk (e- ktp). Penyebab dari ketidak lengkapan beberapa persyaratan itu karena belum terpenuhinya pemberitahuan informasi mengenai hal tersebut dari pihak kecamatan tentang prosedur dan

persyaratan yang di butuhkan, sehingga berpengaruh pada lamanya waktu yang di perlukan untuk membuat suatu berkas dan menimbulkan dampak ketidak puasan pelayanan yang diterima oleh warga atau masyarakat.

Kendala lain dalam pelayanan yang diberikan Kecamatan Kota Bumi Kabupaten Lampung Utara belum bisa memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat dan belum memadainya sarana dan prasarana antara lain fasilitas fisik, oprasional dan sarana dan prasarana lainnya kemudian ada pula kendala lain seperti kurang adanya tempat untuk menunggu saat melakukan pelayanan. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dilihat penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Kota Bumi Kabupaten Lampung Utara masih adanya kendala dalam memberikan sebuah kepuasan masyarakat. Berdasarkan beberapa kendala tersebut peneliti tertarik mengambil penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Kota Bumi Kabupaten Lampung Utara.

### 1.2. Pertanyaan Penelitian

Bagaimana Kualitas Layanan Administrasi Di Kecamatan Kota Bumi Kabupaten Lampung Utara?

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **2.1. Konsep Teori**

#### **2.1.1. Publik**

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara.

#### **2.1.2. Pelayanan Publik**

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 yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi. Apabila terdapat ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan yang bertanggung jawab adalah penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara.

#### **2.1.3. Kualitas Pelayanan**

Sesuatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan atau penggunaannya. Artinya pelayanan dikatakan berkualitas apabila atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai

dengan keinginan, kebutuhan maupun harapan pelanggan/penggunanya. Umumnya kualitas pelayanan banyak digunakan sebagai dasar bagi produk jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja yang berkualitas, dan kinerja tersebut yang nantinya akan dibeli oleh pelanggan.

#### **2.1.4. Kecamatan**

Dalam penjelasannya sendiri dapat dikatakan bahwa pengertian dari kecamatan ini merupakan wilayah administratif dari suatu kabupaten, dan ada pula yang menyebutkan bahwa kecamatan ini juga merupakan wilayah demografi dari suatu daerah tertentu. Sehingga seringkali orang kebingungan dalam mengetahui makna sebenarnya dari kecamatan itu sendiri. Adapun menurut Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2008 kecamatan diartikan sebagai wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah kota. Jadi wilayah kecamatan merupakan wilayah administratif dari pembagian wilayah yang dilakukan oleh pemerintah kota atau kabupaten setempat. Sehingga dalam proses desentralisasi kebijakan arah yang dituju pun lebih jelas serta pembagian otonominya diatur sedemikian rupa oleh pemerintah di atasnya.

### **2.2. Kerangka Pikir**

Berdasarkan latar belakang dan tinjauan pustaka di atas bahwa dalam penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi E- KTP di Kecamatan Kota Bumi Kabupaten Lampung Utara peneliti menggunakan teori menurut Zaithhanl, dimensi kualitas pelayanan seperti Tangibles (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Emphaty (empati). Teori tersebut digunakan untuk menganalisis terkait kualitas pelayanan administrasi E-KTP yang ada di Kecamatan Kota Bumi

Kabupaten Lampung Utara, juga untuk melihat partisipasi masyarakat terkait hal tersebut, serta terhadap harapan masyarakat.

### 3. Metode Penelitian

#### 3.1. Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini ialah kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota bumi kabupaten lampung utara.

#### 3.2. Jenis Penelitian

Metode Kualitatif adalah sebuah penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam kontak sosial secara alami dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti.

#### 3.3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian yaitu suatu atribut atau sebuah sifat atau juga nilai dari seseorang, objek-objek atau bahkan kegiatan yang umumnya mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan untuk dapat dipelajari dan dapat ditarik kesimpulannya. Subjek penelitian ini terdapat *key-informan* dan *informan* antara lain:

##### a. *Key Informan*

Bapak Khairul Anwar, SE.,M.M sebagai Kepala dinas kecamatan kota bumi

##### b. *Informan*

1. Bapak Ferry Wijaya, S.Sos.MM sebagai Plt. Bidang pelayanan pendaftaran Penduduk
2. Bapak Irwansyah, S.E. sebagai Plt.Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
3. Bapak Suhaidi sebagai masyarakat
4. Bapak Erwandi sebagai masyarakat
5. Bapak Sikin sebagai Masyarakat

### 3.4. Sumber Data

#### 3.4.1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya.

#### 3.4.2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh bukan secara langsung dari sumbernya. Penelitian ini sumber data sekunder yang dipakai adalah sumber tertulis seperti sumber buku, majalah ilmiah, dan dokumen-dokumen dari pihak yang terkait mengenai masalah.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Observasi
2. Teknik Wawancara
3. Teknik Dokumentasi

### 3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

## 4. Hasil Penelitian

### 4.1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

1. Penampilan petugas/pegawai dalam melayani pemohon Penampilan memang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan agar menimbulkan kesan yang baik. Pegawai pelayanan akan memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi pengguna

layanan sehingga tujuan akhir kepuasan dapat tercapai.

Analisa yang didapat dari wawancara yaitu penampilan pegawai dalam melayani masyarakat belum rapih dan bersihmasih belum sesuai dengan peraturan.

2. Kemudahan dalam proses pelayanan  
Berdasarkan wawancara kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di kantor pelayanan Kecamatan Kota Bumi.
3. Kedisiplinan pegawai/aparatur dalam melakukan pelayanan  
Analisa yang didapat dari wawancara yaitu disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama dibagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang pegawai kerjakan.
4. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan  
Jadi kesimpulan analisa penulis yang didapat dari wawancara kemudahan akses pemohon dalam permohonan pelayanan yaitu untuk masalah sarana dan prasarana belum baik, tapi terkadang pemohon pembuat e- ktp salah loket karena terdapat 4 loket dengan pekerjaan masing- masing. Sehingga harus ada tulisan-tulisan petunjuk loket yang jelas sehingga tidak membingungkan masyarakat.
5. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan  
Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangatlah penting, karena dengan adanya alat bantu akan memudahkan pegawai layanan dalam melayani masyarakat.

Misalnya untuk mencetak e-KTP atau menginput data.

#### 4.2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

1. Kecermatan pegawai dalam melayani  
Berdasarkan wawancara penelitian sudah jelas bahwa pegawai dalam melakukan proses pelayanan harus cermat agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidak cermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan.
2. Memiliki Standar Pelayanan yang jelas  
Berdasarkan wawancara yang dilakukan harus Memiliki Standar Pelayanan Publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada Standar Pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan khususnya di Kecamatan Kota Bumi.
3. Kemampuan Pegawai/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan  
Berdasarkan wawancara kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh pegawai yang bertugas di bagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan berjalan dengan lancar.

#### 4.3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

1. Merespon setiap pemohon pembuat e-KTP yang ingin mendapatkan pelayanan Berdasarkan wawancara Pengguna layanan pasti akan senang jika pegawai di kantor pelayanan respon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan.
2. Pegawai/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat. Berdasarkan hasil penelitian terhadap pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiveness* terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang.

#### 4.4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan berdasarkan wawancara adalah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan semua pegawai memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama.

#### 4.5. Dimensi Empathy (Empati)

1. Mendahulukan Kepentingan pengguna layanan Berdasarkan wawancara harus mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan

timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan.

2. Petugas melayani dengan sikap ramah dan sikap sopan santun Hasil wawancara keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (Membeda-bedakan) Berdasarkan wawancara sikap membedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai layanan belum melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

#### 4.6. Faktor Penghambat Pelayanan e-KTP Di Kecamatan Kota Bumi Kabupaten Lampung Utara

1. Sumber daya manusia Dalam pemberian pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai, baik itu kualitas maupun kuantitas. Jumlah petugas yang ada diseksi pelayanan umum ada 3 orang, terdiri dari 1 orang kepala seksi, 1 orang penjaga loket dan 1 orang bagian pelayanan. masih terdapat kekosongan petugas diseksi pelayanan umum, yaitu staf pelayanan yang hanya diisi 1 orang. Selain itu kualitas dari petugas juga masih kurang. Petugas yang berada pada bagian pelayanan umum hanya 1 petugas yang bisa menjalankan komputer dan alat bantu lain dalam pelayanan.
2. Koordinasi dengan pemerintah desa. Kebanyakan masyarakat tidak suka melihat papan pengumuman, yang sudah disediakan di kantor

kecamatan dikarenakan jarang nya masyarakat yang datang untuk mendapatkan informasi dan membaca papan pengumuman. Sehingga, pegawai dari kantor memberikan informasi melalui aparat desa tapi,terkadang informasi tidak tersampai kepada masyarakat, ketika pihak kecamatan memberikan informasi terkait dengan pelayanan umum kepada pemerintahan desa terkadang informasi tersebut tidak disampaikan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat tidak mengetahui informasi yang diberikan dari pihak kecamatan.

### 3. Sarana dan prasarana

Keadaan sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayan publik semestinya dipenuhi secara maksimal bagi kepentingan urusan pelayanan agar dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Penggunaan sarana dan prasarana dilingkungan kerja dalam memoprasikan alat bantu sudah cukup baik dalam melayani E- KTP.

## 5. Pembahasan

### 5.1.Kualitas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Kota Bumi Kabupaten Lampung Utara

#### 5.1.1. Aspek Bukti Fisik (*Tangible*)

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa Kecamatan Kota Bumi khususnya bagian pelayanan masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai demi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.

#### 5.1.2. Aspek Keandalan (*Realiability*)

Dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat Kecamatan Kota Bumi merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Kota Bumi dalam aspek *reliability*. (*kehandalan*) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan Dalam penyelesaian pekerjaan sendiri lama atau cepatnya berkas itu selesai sangat bergantung pada pemohon sendiri. Hal utama yang sering menimbulkan keterlambatan adalah kekurangan kelengkapan berkas yang dibawa oleh pemohon sendiri sehingga membutuhkan waktu lebih dalam proses penyelesaian.

#### 5.1.3. Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Untuk mengetahui tanggapan masyarakat terkait daya tanggap petugas pelayanan di Kecamatan Kota Bumi.

#### 5.1.4. Aspek Jaminan (*Assurance*)

Upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir. Selain dari jaminan keamanan lingkungan pelayanan ada yang tidak kalah penting yaitu dengan adanya jaminan yang pasti terhadap pemohon administrasi kependudukan dengan kemampuan yang diberikan pihak instansi, sehingga mereka merasa puas. Dalam hal ini kompetensi petugas pemberi pelayanan publik harus dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Petugas pelayanan di Kecamatan

Kota Bumi telah berupaya maksimal untuk melaksanakan tugas dengan baik proses pelayanan berlansung.

#### 5.1.5. Aspek Empati (Empathy)

Pemberian pelayanan kesediaan aparat dalam memberikan informasi merupakan hal yang perlu mendapat perhatian. Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat. Sehingga dalam menciptakan pelayanan masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi.

### 5.2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Kota Bumi Kabupaten Lampung Utara

Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada masyarakat di kantor kecamatan kotabumi menurut kepala bagian umum yang mengurus bagian pelayanan mengatakan bahwa pelayanan untuk masyarakat saat ini agak terkendala oleh masalah infrastruktur organisasi seksi pelayanan yang kurang. Untuk pegawai pelayanan yang ada sekarang, kami hanya mengambil beberapa orang dari seksi pemerintah dan lainnya dari semua seksi yang ada di kecamatan yang mempunyai tugas piket menjaga di kantor pelayanan bergabung dengan pegawai dari seksi pemerintahan di kantor pelayanan.

## 6. Kesimpulan

1. Setelah dilakukan pembahasan secara bertahap pada bab-bab sebelumnya terutama dalam pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di kantor kecamatan kota bumi masih kurang maksimal. Penyebab masih buruknya beberapa

aspek dari kualitas pelayanan seperti kecepatan pelayanan, tanggapan masyarakat masalah waktu penyelesaian e-KTP yang terlalu lama dan masalah disiplin kerja pegawai yang menyebabkan pelayanan e-KTP belum baik.

2. Sedangkan dilihat dari aspek ketepatan pelayanan waktu penyelesaian e-KTP yang memakan waktu yang lama. Kemudian dari aspek kemudahan informasi pelayanan e-KTP sudah baik. Informasi yang diberikan pegawai melalui pengumuman di masing-masing desa. Aspek yang terakhir adalah keadilan pelayanan yang diberikan pegawai belum adil, namun kenyataan masih banyak pegawai yang masih mendahulukan kerabat atau keluarganya dalam pelayanannya.
3. Faktor penghambat pelayanan di kecamatan kota bumi yaitu masih kekurangannya sumber daya manusia, maka dari itu pegawai masih merasa kesulitan saat memberikan pelayanan. Dan masih kurangnya penyampaian pengumuman atau informasi kepada masyarakat serta kurangnya sarana dan prasarana seperti papan pengumuman.

## 7. Saran

1. Pegawai kependudukan harus lebih cepat dan tepat waktu dalam melayani masyarakat. Serta memperhatikan waktu masuk dan keluar kerja guna meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Kemudahan pelayanan yang pegawai lakukan ialah harus memberikan informasi yang jelas dan langsung kepada masyarakat agar supaya informasi tersebut dapat dipahami oleh masyarakat. Pegawai hendaknya selalu melihat ke dimensi keadilan karena



pelayanan dalam bentuk kesamaan waktu yang diberikan pegawai kependudukan masih kurang, sehingga pihak kependudukan harus lebih disiplin dan tidak boleh lebih mementingkan kepentingan pribadi atau kerabat.

3. Masyarakat atau pemohon pembuat E-KTP seharusnya dapat lebih aktif mencari berita terbaru dipapan pengumuman yang telah disediakan terkait persyaratan pembuatan E-KTP maupun perpanjangan dokumen yang lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Arikunto, Prof. Dr. Suharsimi. 2002. *Management Peneliti*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. Diakses pada tanggal 22 Desember 2020 jam 09.12 WIB.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. PT. Rineka Cipta. Diakses pada tanggal 12 Desember 2020 jam 15.45 WIB.
- Eny Kusdarini. 2011 *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara Dan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik*. Yogyakarta: Uny Perss. Diakses pada tanggal 10 januari 2020 jam 11.30 WIB.
- Gaspersz Vincent. *Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2001. Diakses pada tanggal 21 Desember 2020 jam 15.15 WIB.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Guva Media. Diakses pada tanggal 27 Desember 2020 jam 11.30 WIB.
- Inu Kencana Syafie. *Sistem Pemerintah Indonesia*, Rineka Cipta. Jakarta. 2002. Diakses pada tanggal 01 Desember 2020 jam 11.15 WIB.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik. Diakses pada tanggal 17 Desember 2020 jam 09.30 WIB.
- Moelong, Lexy J. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Remaja Rosdakarya. Diakses pada tanggal 10 November 2020 jam 11.15 WIB.
- Moenir. 2002. *Managemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. Diakses pada tanggal 11 Pebruari 2020 jam 16.30 WIB.
- Ratminto, Dan Atik Septi Winarsih. 2005 *Management Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar. Diakses pada tanggal 06 Desember 2020 jam 11.30 WIB.
- Setyo Sari, Kunaji. 2010. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta. Diakses pada tanggal 15 januari 2020 jam 17.06 WIB.
- Sukmadinata, Nanasyaduin. 2009. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta. Diakses pada tanggal 16 januari 2020 jam 12.00 WIB.
- Sugiono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Diakses pada tanggal 19 pebruari 2020 jam 11.15 WIB.
- Sutopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: V&S. Diakses pada tanggal 17 januari 2020 jam 14.12 WIB.
- Sinabela, Lija Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Pt. Bumi Aksara.

Diakses pada tanggal 08  
Desember 2020 jam 13.30 WIB.

Tejibtono, Fandy 2014. Pemasaran Jasa  
Prinsi, Penerapan, Dan Penelitian  
Andiobset, Yogyakarta. Diakses pada  
tanggal 03 januari 2020 jam 16.15  
WIB.

### **Undang-Undang:**

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun  
2009 Tentang Pelayanan Publik.  
Undang-Undang No. 25 Tahun 2009  
Tentang Pelayanan Publik